



Twoja firma rośnie. Czy Twoje IT nadąża?

KOMPLEKSOWA OPIEKA INFORMATYCZNA
DLA MAŁYCH I ŚREDNICH PRZEDSIĘBIORSTW
NIEZALEŻNIE OD BRANŻY

PAKIETY
JUŻ OD

3000 ZŁ

NETTO
MIESIĘCZNIE



Pracownik choruje? Idzie na urlop? Odchodzi z dnia na dzień?
U nas Cię to nie spotka. Zyskaj cały zespół w cenie jednego abonamentu.

PŁACISZ TYLKO ZA TO, CZEGO POTRZEBUJESZ I DOSTAJESZ CAŁY ZESPÓŁ IT W CENIE POŁOWY ETATU!



Bezpieczeństwo
Gwarantowane czasy reakcji na awarie.



Przejrzystość
Rozliczanie co do 30 minut pracy.



Wygoda
Jeden kontakt do wszystkich spraw technicznych.

KONIEC Z "GASZENIEM POŻARÓW". CZAS NA STABILNOŚĆ.

Jako właściciel firmy wiesz, że każda godzina przestoju to realny koszt. Nasze wsparcie to nie tylko naprawa usterek - to gwarancja, że Twój zespół może pracować bez przeszkód. Usługa outsourcingu IT powstała po to, żebyś nie musiał/a budzić się w środku nocy z myślą, że Twoje środowisko produkcyjne właśnie przestało działać.



Dlaczego my, a nie "informatyk na etacie"?

Bo u nas, zamiast jednej osoby, dostajesz zespół specjalistów, którzy czuwają nad całym Twoim IT od komputerów po serwery, od sieci po backup.

- ✓ Nie martwisz się, kto dziś dyżuruje.
- ✓ Nie martwisz się, czy ktoś zna hasła.
- ✓ Nie martwisz się, czy ktoś znowu zapomniał o aktualizacji.

My bierzemy to na siebie. Ty po prostu prowadzisz biznes.

Oferujemy wsparcie reaktywne L1+L2 (pomoc w dni robocze 9-17), zapewniając szybkie reagowanie na problemy użytkowników oraz administrację serwerami i siecią. W przypadku awarii krytycznej zgłoszenia incydentalne obsługiwane w trybie 24/7 w pakietach Standard (jedno / miesiąc) i Max (dwa / miesiąc).



DLACZEGO TO SIĘ OPŁACA?

Dzięki precyzyjnym pakietom, dokładnie wiesz, co otrzymujesz w ramach abonamentu.

CO OTRZYMUJESZ? – LINIE WSPARCIA

Co dokładnie kupujesz w ramach pakietu?
Nie sprzedajemy “godzin patrzenia w monitor”. Sprzedajemy działające biuro.
W ramach naszych pakietów (Mini, Standard, Max) otrzymujesz wsparcie na poziomie L1 i L2.

L1 – Frontowy Helpdesk (Szybka Reakcja)

To ludzie, którzy odbierają telefon, zanim zdążysz pomyśleć, że coś nie działa.

- ✓ Co robią? Pomagają, gdy nie działa poczta, VPN się rozłączył, drukarka się buntuje albo ktoś zapomniał hasła.
- ✓ Efekt: Zamiast „znowu nie działa...”, w biurze słychać „o, już działa!”.



L2 – Administracja i Bezpieczeństwo (Cisi Bohaterowie)

Pilnują, żeby wszystko działało, zanim ktokolwiek zauważy problem.

- ✓ Co robią? Zarządzają serwerami, siecią LAN/WAN, backupami. Monitorują obciążenie i aktualizują systemy.
- ✓ Efekt: Twoje IT działa przewidywalnie. Bez chaosu i bez „znikających” plików.



Wsparcie L3 – Architektura i Rozwój OPCJONALNIE
dostępne przy projektach specjalnych i modernizacjach



NA CO WYSTARCZY GODZINA?

Większość typowych problemów to szybkie akcje.
Nasza minimalna jednostka rozliczeniowa przy pracy zdalnej to tylko 0,5 godziny (30 minut).

CECHA / PARAMETR	MINI 8/5	STANDARD 8/5	MAX 8/5
Cena miesięczna	3 000 PLN / miesiąc	5 500 PLN / miesiąc	8 000 PLN / miesiąc
Pula godzin w cenie	10 h	20 h	30 h
Dla kogo?	Rekomendowany dla organizacji do 30 użytkowników	Rekomendowany dla organizacji od 31 do 70 użytkowników	Rekomendowany dla organizacji od 71 do 100 użytkowników ¹
Wsparcie 24/7	Brak zgłoszeń incydentalnych (24/7)	jedno zgłoszenie incydentalne w miesiącu poza godzinami roboczymi (24/7) – realne wykorzystanie roboczogodzin x2	dwa zgłoszenia incydentalne w miesiącu poza godzinami roboczymi (24/7) – realne wykorzystanie roboczogodzin x2
Audyt startowy (Przegląd zerowy)	jednorazowy przegląd zerowy infrastruktury ²	jednorazowy przegląd zerowy infrastruktury ²	jednorazowy przegląd zerowy infrastruktury ²
Incydent Krytyczny	Incydent krytyczny - 2 godziny robocze ³	incydent krytyczny - 1 godzina robocza ³	incydent krytyczny - 1 godzina robocza ³
Incydent Pilny	incydent krytyczny - 4 godziny robocze ³	incydent pilny – 2 godziny robocze ⁴	incydent pilny – 2 godziny robocze ⁴
Zlecenie Standardowe	incydent krytyczny - 4 godziny robocze ³	instalacja / konfiguracja sprzętu – następny dzień roboczy	instalacja / konfiguracja sprzętu – następny dzień roboczy
Prace administracyjne		uprawnienia, zdalna rekonfiguracja – 4 godziny robocze	uprawnienia, zdalna rekonfiguracja – 4 godziny robocze
Sposób zgłaszania	Zgłoszenia przez email i portal service-desk.	Zgłoszenia przez telefon, email i portal service-desk.	Zgłoszenia przez telefon, email i portal service-desk.
Opiekun	-	-	Dedykowany Techniczny Opiekun Klienta (bezpośredni kontakt).

¹ wyżej rekomendujemy pakiety z wyceny indywidualnej

² poza pulą godzin serwisowych – do 2 godzin roboczych na miejscu u klienta; przegląd środowiska, konfiguracji stacji roboczych i serwerów, zapoznanie z dokumentacją zamawiającego, zapoznanie z architekturą IT zamawiającego

³ np. niedostępna usługa, brak możliwości pracy wielu użytkowników

⁴ np. obniżone działanie usługi, częściowy brak dostępu, brak możliwości pracy pojedynczych użytkowników

EDUKACJA KLIENTA - CO OTRZYMUJESZ?

Co realnie mieści się w Twoim pakiecie?

Szanujemy Twój budżet. Dlatego stosujemy precyzyjne jednostki rozliczeniowe, byś wiedział, że Twoja pula godzin jest wykorzystywana efektywnie.

WSPARCIE ZDALNE

(Jednostka rozliczeniowa: 0,5 h)

[Większość typowych problemów rozwiązujemy w zaledwie 30 minut]

Dla nas pół godziny to wystarczający czas, aby obsłużyć zgłoszenia dotyczące m.in. standardowych problemów.

- ✓ Zrealizować: analizę i rozwiązanie typowych problemów Microsoft 365.
- ✓ Sprawdzić bezpieczeństwo kont: Reset haseł, odblokowanie konta, konfiguracja MFA (uwierzytelniania dwuskładnikowego).
- ✓ Zrealizować: diagnostykę i naprawę standardowych problemów z siecią i VPN
- ✓ Zrealizować: weryfikację sterowników, procesów obciążających system czy błędów wydajności.
- ✓ Zrealizować: tworzenie maszyn wirtualnych, podstawowa konfiguracja backupu, zmiany w uprawnieniach grup.

WIZYTA W SIEDZIBIE KLIENTA

(Jednostka rozliczeniowa: 2 h - Warszawa)

[Gdy sytuacja wymaga obecności inżyniera]

W ramach wizyty (okno 2-godzinne) realizujemy zadania wymagające fizycznej ingerencji, takie jak:

- ✓ Przygotowanie i instalacja 1-3 nowych stacji roboczych.
- ✓ Diagnostyka i wsparcie przy wymianie podzespołów.
- ✓ Fizyczna konfiguracja drukarek, skanerów czy wsparcie przy uruchamianiu nowych serwerów/sieci.
- ✓ Szkolenia z typowych zadań administracyjnych dla Twojego zespołu.

ZASADY WSPÓŁPRACY

PRZEJRZYSTOŚĆ TO PODSTAWA ZAUFANIA

Jasne zasady gry - bez gwiazdek

Jak rozliczamy czas pracy?

STARTUJEMY OD PRZEGLĄDU ZEROWEGO

Zanim zaczniemy "grzebać" w systemach, robimy audyt. Poznajemy architekturę i dokumentację, żeby w razie awarii działać, a nie pytać.

- ✓ Zdalnie w godzinach pracy (9-17): Rozliczamy każde rozpoczęte 0,5 godziny.
- ✓ Zdalnie poza godzinami pracy (17-9): Rozliczamy każdą 1 godzinę (dotyczy zdarzeń awaryjnych w pakietach Standard i Max).

WIZYTY LOKALNE

- ✓ Warszawa: min. 2 godziny.
- ✓ Do 100 km od Warszawy: min. 6 godzin.
- ✓ Powyżej 100 km: min. 8 godzin.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE

- ✓ Dodatkowe wsparcie: Jeśli wyczerpiesz pakiet, każda dodatkowa roboczogodzina to koszt 350 PLN.
- ✓ Ważność godzin: Godziny nie przechodzą na kolejny miesiąc – dzięki temu utrzymujemy stałą gotowość zespołu w bieżącym okresie.

MINIMALNY CZAS UMOWY

 6 miesięcy. To czas potrzebny, by dobrze poznać i ustabilizować Twoje środowisko.

Skontaktuj się z nami i umów na bezpłatną konsultację pakietu.



Przemysław Kędzior
Head of Sales, Engave
przemyslaw.kedzior@engave.pl
+48 662 058 624



www.engave.pl