



Įmonių pagalbos tarnyba	valandos	valandų per 1 metus	metinė kaina	mėnesio kaina
Support package 10				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	10	120	€ 6 000	€ 500
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Pro Support Package 15				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 8:00-18:00 val.				
Pro Support Package 15+				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 8:00-18:00 val.				
+ Pagalbos vartotojui paslaugos			13 € už vartotoją x 12	13 € už vartotoją
Pro Support Package 26				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 8:00-18:00 val.				
Pro Support Package 26+				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 8:00-18:00 val.				
+ Pagalbos vartotojui paslaugos			13 € už vartotoją x 12	13 € už vartotoją
Adv Support Package 15				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 24/7				
Techninis palaikymas				
SLA max 2 val.				
Pagrindinio vartotojo ir galutinių vartotojų apmokymai				
Adv Support Package 15+				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 24/7				
Techninis palaikymas				
SLA max 2 val.				
Pagrindinio vartotojo ir galutinių vartotojų apmokymai				
+ Pagalbos vartotojui paslaugos			10 € už vartotoją x 12	10 € už vartotoją
Adv Support Package 26				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 24/7				
Techninis palaikymas				
SLA max 2 val.				
Pagrindinio vartotojo ir galutinių vartotojų apmokymai				
Bilietas į „Ignite“ renginius				
Adv Support Package 26+				
Esamos situacijos žemėlapiu sudarymas	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultacijos ir pasiūlymų generavimas				
Antrojo lygmens pagalbos paslaugos 24/7				
Techninis palaikymas				
SLA max 2 val.				
Pagrindinio vartotojo ir galutinių vartotojų apmokymai				
Bilietas į „Ignite“ renginius				
+ Pagalbos vartotojui paslaugos			10 € už vartotoją x 12	10 € už vartotoją

Esamos situacijos žemėlapis*	Konsultacijos*	Antrojo lygmens palaikymo paslaugos*	Pagalbos vartotojui paslaugos	Techninis palaikymas
Verslo reikalavimų žemėlapio sudarymas	Naujų produktų pristatymas	Serverių ir tinklo administravimas	O365 administravimas	Infrastruktūros analizė
Įmonės reikalavimų identifikavimas	Strateginis veiksmų planas: naujų IT sprendimų apžvalga	„Microsoft“ pagalbos tarnybos paslauga	Įrenginių valdymas	„Microsoft“ architektų konsultacijos (internetu)
Ateities vizijos nustatymas	Kaip persikelti į debesį?	Debesijos paslaugų palaikymas	Maksimum 24 val. SLA	„Primend Azure“ palaikymas
Sutrikimų žemėlapio sudarymas	Geroji patirtis ir rekomendacijos	IT specialisto paslauga ir konsultavimas		„Primend“ teikiamų „Microsoft“ paslaugų techninių klaidų sprendimas*
Šiuo metu naudojamų IT sprendimų žemėlapis	Pagalba įsigyjant „Microsoft“ licencijas ir apmokymai	Sistemų konsolidavimas ir sujungimas		Proof of Concept
Esamos padėties žemėlapio rezultatas: pirmasis vertinimas ir tolesni žingsniai	Pagalba diegiant „Microsoft Teams“	TABLOO intraneto palaikymas		
	Jei reikia, išsami analizė	Problemų perdavimas „Microsoft“ palaikymo komandai ir pagalba per „Microsoft Advanced Support“		
	Projekto plano sudarymas			
	Pagrindinio vartotojo mokymai			
	2 dviejų val. trukmės sesijos per mėnesį			

*Jei pirmojo žemėlapio nepakanka, pereikite prie audito.

*Dėl konsultacijų susitariama iš anksto; SLA 72 val.

*Neįskaičiuota: IT paslaugų perkėlimas ir diegimas; galutinių vartotojų mokymai; tinklo ir serverių nustatymai ir optimizavimas.

* „Primend“ gali garantuoti atsakymo laiką ir nurodyti klientui SLA laiką, kurį garantuoja „Microsoft“ pagal „Advanced Support“ paketą.

Microsoft Advanced Support:

„Microsoft Advanced Support“ teikia partneriams prioritetinį IT palaikymą ir prieigą prie „Microsoft“ architektų. Pagal programą, „Primend“ gali teikti prioritetinę „Microsoft“ IT pagalbą „Microsoft“ produktams ir konsultuoti dėl debesijos paslaugų, pasitelkiant „Microsoft“ architektus ar „Primend“ ekspertus.

* „Primend“ gali garantuoti atsakymo laiką ir nurodyti klientui SLA laiką, kurį garantuoja „Microsoft“ pagal „Microsoft Advanced Support“ paketą.

„Microsoft“ atsakymo laikas į pranešimus apie gedimą:

A - Kritiška (tikslas: pirmas atsakymas per 1 val.)

Sutrinka viena ar kelios paslaugos. Dėl to labai nukentčia gamybos, procesų ir projektų terminai arba padaromas didelis poveikis produktyvumui ar įmonės pelnui. Tai turi įtakos keliems vartotojams ir paslaugoms.

B – Skubu (tikslas: pirmasis atsakymas per 2 val.)

Paslauga yra netinkama naudoti, sustabdyta. Poveikis verslui yra vidutinis, pašalinti sutrikimą galima per darbo dieną. Tai paveikia vieną vartotoją, paslaugą ar klientą.

C – Svarbu (tikslas: pirmasis atsakymas per 4 val.)

Mažiausias poveikis verslui. Problema yra svarbi klientui, tačiau šiuo metu neturi didelės įtakos paslaugoms ar produktyvumui. Sutrikimą patiria vienas vartotojas, tačiau dirbti yra įmanoma.