



UNISMINI

# Postaráme se komplexně o vaše IT

dodávky, správa, servis, konzultace

**Servisní služby VT**

[www.unismini.cz](http://www.unismini.cz)

# Servisní služby výpočetní techniky

## Společnost UNISMINI – služby, spol. s r. o.

poskytuje komplexní servisní služby v oblasti výpočetní techniky.

Cílem oddělení technické podpory není pouze poskytovat včasný a odborný zásah v případě poruchy, ale také předcházet chybám a spolupracovat s vámi při budování vašeho informačního systému a s předstihem doporučovat řešení, která podstatně zvýší spolehlivost a výkon.

Investice do technické podpory vám zaručí plné využití výkonu a vysokou spolehlivost informačních systémů a aplikací na kterých přímo závisí vaše konkurenceschopnost nebo samotná existence na trhu.

## Komplexní nabídka servisních služeb

### ZÁRUČNÍ SERVIS

Firma UNISMINI zajistí opravu dle záručních podmínek na dodané zařízení. Zákazník je povinen nahlásit poruchu prokazatelným způsobem na čísle zelené linky

**800 171 298 – NONSTOP**

nebo na adrese [www.unismini.cz](http://www.unismini.cz)  
nebo faxem na čísle +420 272 084 511

### POZÁRUČNÍ SERVIS

Firma UNISMINI provede nebo zajistí opravu na základě objednávky. V případě potřeby firma zajistí zapůjčení náhradního zařízení po dobu opravy. Zákazník může vadné zařízení dopravit do UNISMINI, nebo si vyžádat servisní zásah v sídle zákazníka. Všechny činnosti spojené s opravou zařízení hradí zákazník dle platného ceníku.

### NADSTANDARDNÍ ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVIS

Firma UNISMINI nabízí zákazníkovi servisní služby nad běžný standard, který je definován v záručním a pozáručním servisu.

Nadstandardní záruční a pozáruční servis obsahuje např.:

- 1 zkrácení doby servisního zásahu (mobilita)
- 1 využití služeb 24hodinového servisu 6 nebo 7 dní v týdnu
- 1 využití služby dálkové diagnostiky

Nadstandardní záruční a pozáruční servis musí zákazník uzavřít s firmou UNISMINI formou samostatné servisní smlouvy.

### HELPDESK

Firma UNISMINI nabízí telefonickou podporu při řešení softwarových, hardwarových a síťových problémů.

### HLÁŠENÍ ZÁVAD PŘES WWW STRÁNKY

Připojí-li se zákazník na naše [www stránky](http://www.unismini.cz), může závadu nahlásit vyplněním příslušného formuláře. Adresa naší firmy je: <http://www.unismini.cz>

### DÁLKOVÁ DIAGNOSTIKA

Firma UNISMINI nabízí dálkovou diagnostiku, která je velmi účinnou formou pomoci našim zákazníkům při řešení technických problémů. Naši specialisté se připojí do vaší sítě, na vaše PC nebo na váš server v režimu paralelní konzole a mohou tak diagnostikovat situaci, aniž vás přímo navštíví. Mnohdy se váš problém tímto způsobem vyřeší, jindy takto provedená diagnostika umožní velmi rychlou nápravu problému při následné návštěvě našeho technika.

[www.unismini.cz](http://www.unismini.cz)

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



UNISMINI

# Komplexní nabídka servisních služeb

## PROAKTIVNÍ PŘÍSTUP

Na základě analýzy situace u zákazníka jsme schopni navrhnout optimální technické řešení. Informujeme zákazníka o novinkách v oblasti IT.

## MĚŘENÍ A KONTROLA FUNKČNOSTI DATOVÝCH SÍTÍ

Firma UNISMINI provádí měření pasivní datové sítě pomocí kvalitních měřících přístrojů a kontrolu funkčnosti datové sítě.

## ZAPŮJČENÍ NÁHRADNÍHO ZAŘÍZENÍ PO DOBU OPRAVY

V případě potřeby firma UNISMINI zapůjčí náhradní zařízení po dobu opravy. Smluvní zákazníci mají tuto výhodu automaticky.

## PRONÁJEM ZAŘÍZENÍ

Firma UNISMINI pronajímá zařízení na předem určenou dobu, s možností pozdějšího odkoupení.

## KOMPLETNÍ PÉČE O PC, SERVERY A PŘÍSLUŠENSTVÍ

- 1 dodávky náhradních dílů
- 1 opravy monitorů
- 1 hardwarové opravy zařízení
- 1 hardwarové testování a diagnostika
- 1 zapůjčení náhradního zařízení
- 1 preventivní údržba zařízení
- 1 základní instalace + začlenění do stávajících sítí
- 1 upgrade počítačů – zvýšení výkonu a modernizace morálně zastaralých počítačů
- 1 zálohování dat
- 1 antivirová ochrana dat
- 1 konzultace a poradenství
- 1 ochrana PC a serverů (HW a SW firewally)
- 1 vzdálený přístup počítačů do lokální sítě
- 1 základní zaškolení obsluhy PC a produktů Microsoft (Windows 95, Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional, Windows XP Professional, Word, Excel, Exchange)

## OPRAVY A INSTALACE PRODUKTŮ FIRMY HEWLETT PACKARD A COMPAQ

Opravy a instalace produktů firmy Hewlett Packard

- 1 opravy terminálů a tiskáren
- 1 dodávky náhradních dílů
- 1 hardwarové testování a diagnostika
- 1 hardwarové opravy počítačů řady PC, serverů, DEC, VAX, Alpha
- 1 instalace počítačů firmy HP, Compaq, Digital (VAX, Alpha)
- 1 instalace Operačních systémů na servery

(Open VMS (Decnet OSI), Unix, všech operačních systémů Microsoft Windows a Windows SBS)

- 1 instalace Operačních systémů na stanice (Windows 95, Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional, Windows XP Professional)
- 1 instalace Pathworks

## KOMPLETNÍ PÉČE O TISKÁRNY

- 1 opravy tiskáren (Mannesmann Tally, Hewlett Packard, Epson, Brother, Star, OKI, Canon, Panasonic)
- 1 pravidelné kontroly a údržba
- 1 zapůjčení náhradního zařízení

www.unismini.cz

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



UNISMINI

# Komplexní nabídka servisních služeb

## SÍŤOVÉ SLUŽBY

- 1 dodávky náhradních dílů
- 1 oprava a zapůjčení aktivních prvků
- 1 Instalace a nastavení aktivních síťových prvků pro sítě LAN a WAN firem Cisco, 3Com, Allied Telesyn, Enterasys (repeatery, routery, bridge, switche, atd.)
- 1 softwarová diagnostika počítačových sítí, měření chybovosti a propustnosti sítí, návrh optimálního řešení provozu
- 1 konzultace a poradenství
- 1 vzdálená správa sítě, serverů, počítačů a UPS
- 1 hardwarové zabezpečení datových sítí (HW firewall)

## SOFTWAREVÉ SLUŽBY

- 1 instalace a upgrade operačních systémů: všech operačních systémů Microsoft Windows, Windows SBS, Unix, Linux, Novell, Open VMS
- 1 instalace a upgrade počítačových sítí: Windows, TCP/IP, DECnet, OS Novell
- 1 zálohování dat a záchrana dat
- 1 Microsoft Office 97, 2000, XP, 2003 a podpora jeho produktů
- 1 instalace profesionálního systému pro správu software, evidenci počítačů a sledování využití počítačů AuditPro
- 1 antivirové programy
- 1 zabezpečení PC, serverů, a datových sítí (firewall)

## Servisní smlouvy

### VÝHODY SERVISNÍ SMLOUVY

- 1 snížení hodinových sazeb za práci
- 1 připravenost náhradních dílů
- 1 sleva na náhradní díly
- 1 poskytnutí množstevní slevy na servis při velkém počtu zařízení
- 1 poskytnutí množstevní slevy při větším počtu lokalit
- 1 zapůjčení náhradních zařízení
- 1 celoplošný servis
- 1 závady se hlásí na centrální dispečink, jednotná evidence viz. „Diagram zpracování požadavku“
- 1 stálá dostupnost techniků
- 1 jistota provozu výpočetní techniky
- 1 konzultace a poradenství

### MOŽNOSTI SERVISNÍ SMLOUVY

#### 1) SERVIS

Servis poskytuje následující činnosti:

- 1 bezplatné provedení technického zásahu
- 1 bezplatnou identifikaci závady
- 1 bezplatnou opravu nebo výměnu vadného modulu (bez náhradních dílů)
- 1 dodávku náhradních dílů a spotřebního materiálu
- 1 řešení připomínek uživatelů k provozu jednotlivých servisovaných zařízení

#### 3) PREVENTIVNÍ ÚDRŽBA

Prováděním pravidelných kontrol se snižuje potřeba běžných oprav a předchází se výpadkům výpočetní techniky a prostojům při opravách. Četnost pravidelných kontrol je prováděna podle potřeb, důležitosti a vytížení zařízení. Nejčastěji bývá 2x nebo 4x ročně u PC a tiskáren a 4x nebo 12x ročně u serverů a velmi důležitých zařízení.

#### 2) MOBILITA

Mobilita poskytuje záruku technického zásahu do garantované doby. Zákazník je zařazen do pohotovostní databáze a je pro něj vždy připraven technik. Garantovaná doba je určena při uzavírání smlouvy a může být 4 až 8 hodin.

www.unismini.cz

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



UNISMINI

Preventivní údržba je prováděna na prostředcích výpočetní techniky a obsahuje následující činnosti:

## ZÁKLADNÍ TECHNICKÁ ÚDRŽBA PC:

- kontrolu technického stavu a funkčnosti zařízení
- vypnutí zařízení a základní vyčištění klávesnice, myši, krytu počítače, vyluxování vnitřku počítače
- zapnutí zařízení a kontrola náběhu operačního systému
- otestování funkce jednotlivých modulů pomocí testů, defragmentace disků, kontrola souborů nástrojem na ověření integrity uložených dat, antivirová kontrola, atd.
- drobné opravy v rámci pravidelné údržby
- řešení připomínek uživatelů k provozu jednotlivých servisovaných zařízení
- vyhodnocení testů a doporučení možností opravy

## ZÁKLADNÍ TECHNICKÁ ÚDRŽBA TISKÁRNY:

- kontrolu technického stavu tiskárny
- kontrolu funkčnosti tiskárny spojenou se základním odkrytím a vyčištěním tiskárny
- kontrolu zabudovaných základních funkčních jednotek tiskárny
- kontrolu základních funkcí indikačních, ovládacích a řídicích funkcí tiskárny
- kontrolu případně výměnu spotřebního materiálu
- zápis o provedené technické kontrole tiskárny s identifikací případných závad a zhodnocením technického stavu tiskárny
- návrh opatření k odstranění zjištěných provozních a technických závad

## Servisní programy pro výpočetní techniku

### SERVISNÍ PROGRAM MOBILITA

Servisní program MOBILITA představuje minimální program, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu. Zákazník je zařazen do pohotovostní databáze a je pro něj vždy připraven technik.

### SERVISNÍ PROGRAM NORMAL

Servisní program NORMAL představuje základní program, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu a preventivní údržbu.

Servisní program NORMAL obsahuje:

- 1 hlášení požadavku na servisní zásah po-pá 8.00-17.00 hodin
- 1 zpětné volání do 2 hodin
- 1 nástup na opravu do smluvně garantované doby
- 1 preventivní údržbu na software dle smlouvy
- 1 preventivní údržbu na hardware 2 x ročně
- 1 podpora přes telefon - volání zdarma přes zelenou linku
- 1 hlášení požadavků přes Internet

### SERVISNÍ PROGRAM SELECT

Servisní program SELECT představuje standardní program, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu, preventivní údržbu zařízení a poskytuje i jistotu bezplatného odstranění závady zařízení.

Servisní program SELECT obsahuje:

- 1 body jako program NORMAL
- 1 oprava zařízení (mimo náhradních dílů)
- 1 dopravné při opravách
- 1 zapůjčení náhradního zařízení po dobu opravy

www.unismini.cz

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



UNISMINI

# Servisní programy pro výpočetní techniku

## SERVISNÍ PROGRAM PREMIER

Servisní program PREMIER představuje speciální program určený pro servery a velmi důležitá zařízení, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu, preventivní údržbu zařízení a poskytuje i jistotu bezplatného odstranění závady zařízení.

Servisní program PREMIER obsahuje:

- 1 body jako program SELECT
- 1 preventivní údržbu na software 1 x měsíčně

## SERVISNÍ PROGRAM PREMIER 1

Servisní program PREMIER 1 představuje speciální program určený pro servery a velmi důležitá zařízení, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu, preventivní údržbu zařízení a poskytuje i jistotu bezplatného odstranění závady zařízení.

Servisní program PREMIER 1 obsahuje:

- 1 body jako program PREMIER
- 1 nástup na opravu do 4 hodin
- 1 NONSTOP hlášení požadavku na servisní zásah 24 hodin denně 7 dnů v týdnu

## SERVISNÍ PROGRAM ULTRA

Servisní program ULTRA představuje ucelený program, který obsahuje garantovanou dobu odezvy technického zásahu, preventivní údržbu zařízení, jistotu bezplatného odstranění závady zařízení a umožňuje plánování výdajů za údržbu a opravy výpočetní techniky s vysokou mírou jistoty, že nebude třeba vynaložit žádné další prostředky. Při zvolení servisního programu ULTRA přenášíte veškeré starosti spojené s provozem výpočetní techniky na poskytovatele tohoto servisního programu.

Servisní program ULTRA obsahuje:

- 1 body jako program PREMIER 1
- 1 náhradní díly

Po dohodě jsou možné další varianty.

Vyšší efektivity výjezdů a snížení cestovních výloh na pravidelnou preventivní údržbu se dosahuje spojováním pracovních cest a využitím lokální podpory.

www.unismini.cz

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



UNISMINI

# Postaráme se komplexně o vaše IT

dodávky, správa, servis, konzultace

ISO 9001:2001  HEWLETT  
PACKARD **COMPAQ** 

 **AMD**  **ASUS**

**MGE**  
UPS SYSTEMS  **3Com** 

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Systems Engineer

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Systems Engineer  
MESSAGING

  
redhat.

Microsoft   
**Office xp**

**UNISMINI – služby, spol. s r. o.**

tel.: + 420 272 084 500

## PRAHA

Bělčická 2922 / 30  
141 00 Praha 4, Spořilov,  
Czech Republic  
fax: + 420 272 084 511

## BRNO

Hviezdoslavova 29  
627 00 Brno - Slatina,  
Czech Republic  
tel./fax: + 420 545 231 005

## STRAKONICE

Na Stráži 270  
386 01 Strakonice,  
Czech Republic  
tel./fax: + 420 383 321 615

zelená linka: 800 171 298  
<http://www.unismini.cz>  
e-mail: [informace@unismini.cz](mailto:informace@unismini.cz)

[www.unismini.cz](http://www.unismini.cz)

Postaráme se komplexně o IT vaší firmy  
dodávky, správa, servis, konzultace



**UNISMINI**