

## BUSINESS 4S - servicii de outsourcing IT

Pachetele de servicii de **OUTSOURCING** din gama **BUSINESS 4S** sunt asigurate pentru **loturi mari de echipamente IT&C uzuale**: servere entry-level, stații de lucru, notebook-uri, periferice, echipamente de rețea, telefonie, UPS-uri.



### Aceste servicii includ:



Servicii de **Help-desk** pentru înregistrarea și soluționarea apelurilor  
Interfața cu producătorii și furnizorii de echipamente



**Gestionarea și mentenanța echipamentelor IT&C la sediul clientului**



Asistență tehnică pentru **instalarea și configurarea produselor software** livrate cu echipamentele

**Disponibilitatea inginerilor/tehnicienilor certificați** pentru intervenții și depanare



Posibilitatea de **înlocuire rapidă** a produselor defecte în baza contractelor de garanție și post-garanție cu furnizorii de echipamente



**Revizii periodice** pentru asigurarea funcționării echipamentelor în cei mai buni parametri de performanță

**Asigurarea promptă a consumabilelor**

Condiții asigurate	SBD	NBD	PICK UP
Asigurare servicii Help-Desk pentru soluționare apeluri	Luni - Sâmbătă Orele 08.00 - 20.00	Luni - Vineri Orele 09.00 - 18.00	Luni - Vineri Orele 09.00 - 18.00
Disponibilitatea serviciului	6 zile/săptămână x 12 ore	5 zile/săptămână x 9 ore	5 zile/săptămână x 9 ore
Prezența unui specialist la sediul clientului	6 ore	NBD (Next Business Day)	Best Effort (Second Business Day)

Pachetele de servicii **BUSINESS 4S** se realizează **On-site** fiind recomandate companiilor mari și medii, care dețin o infrastructură IT&C importantă și care nu dispun de personalul tehnic necesar soluționării problemelor apărute și care necesită rezolvare imediată. Acest tip de servicii se poate extinde și către alte activități și procese cum ar fi: **logistică, achiziții, help-desk, procesare documente, generare rapoarte** și altele, serviciile fiind asigurate prin personal calificat și specializat, în cel mai scurt timp posibil, în funcție de criticitatea echipamentelor deținute.

Suplimentar, fiecare contract **BUSINESS 4S** va include accesul gratuit la o aplicație specializată de tipul **Enterprise Asset Management**. Această aplicație va permite utilizatorilor, managementul centralizat al tuturor resuselor IT (echipamente, licențe, etc) precum și realizarea de rapoarte centralizate de prezentare a stării activelor. Integrarea echipamentelor IT prin coduri de bare cu sistemul Asset Management precum și încărcarea inițială a datelor în sistem sunt de asemenea incluse în cadrul contractului, permițând identificarea facilă, centralizată a tuturor activelor gestionate.

Serviciile **BUSINESS 4S** se pot completa cu alte servicii oferite de **GENESYS Systems**: servicii de tip SLA pentru echipamente critice (**ENTERPRISE 4S**), **servicii de asistență tehnică „On-Site”** (la sediul clientului) și/sau asistență tehnică & suport remote, **„On-Line” CALL 4S**, servicii de închiriere echipamente (**RENT 4S**) și hosting aplicații pe serverele din centrele de date (**HOST 4S**).

