

IT-haldusteenus

24/7 võimekusega IT-haldusteenuse põhieesmärk on võtta vastutus IT-taristu toimimise ja tõhustamise eest, lastes seeläbi kliendil keskenduda oma põhitegevusele. Oleme täiskohaga IT-partner, nõustame ja anname hoogu teie arengule.

ENNETUS | VASTUTUS | TOIMIVUS



Kellele?

Teenindame nii väikesi kui suuri ettevõtteid ja organisatsioone.

Miks?

Tänapäeval pole ettevõtetel otstarbekas omada sisemist kompetentsi ja tööjõudu enda IT igapäevaste hooldus- ja haldustegevuste teostamiseks. IT-spetsialisti värbamine on kallis ning tööturu olukorra vaatest ka keeruline, samas pole ühe või ka mitme inimese näol tihti võimalik katta kõikide tehnoloogiate ülest kompetentsivajadust. Teenuse kulu ettevõttele on väiksem kui üheainsa spetsialisti palgal hoidmine.



Mida teeb?

Meie teenus hõlmab töökohtade (arvutid, lisaseadmed), serverite, pilveteenuste, võrgu jt taristukomponentide haldust ja kasutajatoe teenust, et vältida IT-probleemidest tulenevaid tööseisakuid.

Kuidas?

Personaalne kliendihaldur ja vastutavad tehnikud tagavad IT ja teie äri toimivuse. Oleme valmis enda hoolde võtma mistahes IT taristu osad. Teenust pakub sertifitseeritud meeskond ja vajalik kompetents on alati dubleeritud ning kättesaadav. Kasutame **ManageEngine ServiceDesk Plus** ja Desktop Central MSP lahendusi. Integreerime teenusesse ka kliendi enda suhtluskanalid. Kaardistame IT ja protsessid, loome dokumentatsiooni, anname regulaarseid ülevaateid hetkeseisust ning anname arengusoovitusi.

IT-haldusteenus sisaldab:

Personaalne kliendihaldur ja regulaarsed ülevaatekohtumised

Kasutajatugi (*helpdesk*) ja *on-site* tugi, sealhulgas piiramata arv väljasõite ja pöördumisi

Seadmete haldus, proaktiivne seire, rikete ennetus ja parendusettepanekute tegemine

Töökoha haldus

- Töökohaga seotud seadmete haldus ja tugi (monitorid, hiired, klaviatuurid, dokid, pordilaiendid)

Serverite haldus

- Serveriruumiga seotud seadmete haldus (füüsilised serverid, ups'id, andmemassiivid)

Muude IT-seadmete haldus

- Kontoriseadmed (printerid, koopiamasinad, multimeedialahendused)
- Nutiseadmed (telefonid, tahvelarvutid)
- Konverentsiseadmed (Barco, Logitech jne)
- Võrguseadmed (switch'id, tule müürid, wifi AP-d)

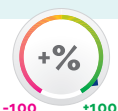
Tarkvarade ja tarkvara-keskkondade haldus

Viirusetõrje keskhaldus

- Microsoft 365 haldus (Exchange, Teams, Sharepoint)
- Meiliteenuse haldus
- Varundus

Miks OIXIO?

- Võimaldame otsekontakti tippspetsialistiga, kel on kõrgeim partnerstaatuse lahenduste pakkujatega.
- Kõrge kliendirahulolu (valdkonna kõrgeim soovitusindeks).
- First level resolution rate* 80% - 4/5 probleemidest lahendatakse telefoni ja kaughalduse teel.
- Laiahaardeline kompetents ja *on-site* tugi üle Eesti.
- Meie protsessid vastavad ISO 27001 ja ISO 9001:2015 standardile
- Ettevõtte IT-taristule on võimalik saada OAIT-märgis



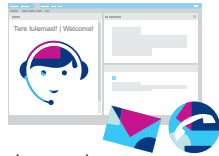
Kõrgeima kliendirahuloluga IT-ettevõtte Eestis
Soovitusindeksit mõõdab: Recommy.com



Võimaliku pakutavad tugi- ja haldusteenused

> Kasutajatugi

- kasutajatugi pöördumiste registreerimisteks ja konsultatsiooni saamiseks;
- kasutajate poole pöördumiseks on järgmised võimalused:
 - kasutajakeskkond veebis
 - telefonitugi
 - e-post
 - mobiilirakendus
- kasutajate nõustamine
- tõrgete lahendamine kliendi juures kohapeal



> Töökohtade ja lisaseadmete haldustegevused:

- tööjaamade operatsioonisüsteemi ja kontoritarkvaraga seotud probleemide tuvastamine ja lahendamine, võimalusel kaughalduse teel, vajadusel kliendi juures kohapeal;
- viirusetõrjetarkvara korrektse töötamise kontroll;
- vajadusel töökohtade monitooring;
- töökoha lisaseadmete haldus;
- töökohtade turva- ja versiooniuuenduste paigaldus;
- uute arvutitöökohtade töökorda seadmine.

> Võrguhaldustegevused:

- võrgu aktiivseadmete seire;
- võrguaktiivseadmete konfigureerimine;
- võrgu aktiivseadmete turvafunktsioonide haldus;
- võrgurikete korral sekkumine;
- seadmete püsivara uuenduste paigaldamine;
- võrgu parandamiseks ettepanekute tegemine;
- VPN haldus.

> Serverite ja serveriruumiseadmete haldustegevused:

- serveriruumi seadmete ja teenuste seire;
- serveri OS, tüüp-teenuste ja rollide installeerimine, konfigureerimine;
- turvauuenduste paigaldamine;
- turvasätete, ligipääsude ja õiguste haldus;
- seadmete püsivara uuenduste paigaldamine;
- UPS seadmete haldus;
- kettakastide ja andmemassiivide haldus ja seire;
- virtuaalkeskondade haldus (Hyper-V, VMware, XEN, KVM).

> Varunduse haldustegevused:

- serverite ja töökohtade varunduse seire;
- varundusplaani loomine ja ajakohasena hoidmine;
- varunduse toimivuse seire;
- testtaastamised vajadusepõhiselt.

> E-posti teenuse haldamine:

- teenuste ja meilivoo seire;
- postkasti seadete administreerimine;
- kasutajate haldus;
- spämmifiltri haldus (võimalusel);
- grupidõivahendite haldus;
- meililistide, gruppide, teenuspostkastide haldus;
- admin-portaali haldus.

> Administratiivsed IT-haldustegevused:

- IT-inventari pidamine;
- IT-dokumentatsiooni loomine ja ajakohasena hoidmine;
- IT-intsidentide haldus ja aruandlus.

> Microsoft 365 teenuste haldustegevused:

Microsoft 365 juhtpaneeli haldus

- kasutajatugi ja kaughaldus;
- kasutajate, (turva)gruppide ja litsentside haldus;
- Azure Active Directory/AD Connect administreerimine;
- turvateenuste haldus (lisateenusena);
- süsteemi- ja autentimislogide regulaarne seire (lisateenusena);
- ametliku toe vahendamine teenuse kasutamisel tekkivate teenusepakkuja poolsete häirete korral.

Sharepoint Online teenuse haldus

Sisaldab järgmiste komponentide igapäeva haldustegevusi:

- dokumendihaldus (saidid, teegid, loendid);
- juurdepääsuõigused;
- OneDrive failide sünkroniseerimise agent;
- turvateenused.

Exchange Online teenuse haldus

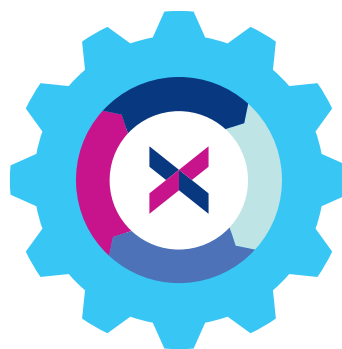
Sisaldab järgmiste komponentide igapäeva haldustegevusi:

- kasutajad ja postkastid;
- meililistid ja grupid;
- kasutajaõigused;
- grupidõivahendid;
- rämpspostifilter;
- meilivoo;
- Outlook meiliklient;
- turvateenused.

> Teiste teenuste ja infosüsteemide haldustegevused:

- nõustamine teenuste kasutamisel tekkivate küsimuste ja/või probleemide korral.

> IT parendamine ja tõhustamine



Lisaks kõigele tagame IT eest vastutajate hea une