



Suuretevõtte tugiteenus	tunnid	tunnid ühes aastas	aastapõhine hind	kuupõhine hind
<b>Support package 10</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	10	120	€ 6 000	€ 500
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
<b>Pro Support Package 15</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 8:00-18:00				
<b>Pro Support Package 15+</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 8:00-18:00				
+ Kasutajatoe tugiteenus				
<b>Pro Support Package 26</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 8:00-18:00				
<b>Pro Support Package 26+</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 8:00-18:00				
+ Kasutajatoe tugiteenus				
<b>Adv Support Package 15</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 24/7				
Tehniline tugi				
SLA max 2h				
Peakasutaja ja lõppkasutaja koolitused				
<b>Adv Support Package 15+</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 24/7				
Tehniline tugi				
SLA max 2h				
Peakasutaja ja lõppkasutaja koolitused				
+ Kasutajatoe tugiteenus				
<b>Adv Support Package 26</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 24/7				
Tehniline tugi				
SLA max 2h				
Peakasutaja ja lõppkasutaja koolitused				
<b>Adv Support Package 26+</b>				
Hetkeolukorra kaardistus	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultatsioon & arendusettepanekud				
Teise taseme tugiteenus 24/7				
Tehniline tugi				
SLA max 2h				
Peakasutaja ja lõppkasutaja koolitused				
+ Kasutajatoe tugiteenus				

Hetkeolukorra kaardistus*	Konsultatsioon*	Teise taseme tugiteenus*	Kasutajate tugiteenus	Tehniline tugi
Ärivate vajaduste kaardistamine	Uute toodete tutvustus	Serveri, võrgu ja serveriteenuste tugiteenus	O365 admin	Infrastruktuuri analüüs
Ettevõtte vajaduste tuvastamine	Strateegiline tegevuskava: Ülevaade sellest, mis uut on tulemas IT-maastikul	Microsoft 365 helpdesk tugiteenus	Seadme haldus	Microsofti arhitektide konsultatsioon (online)
Tulevikuvisioni paika panemine	Kuidas liikuda pilve?	Pilveteenuste tugiteenus	max 24h SLA	Primend Azure tugiteenus
Kitsaskohtade kaardistamine	Parimate praktikate jagamine ja soovitusel	IT juhi- ja konsultatsiooniteenus		Microsofti teenustest tulenevate tehniliste tõrgete lahendamise haldamine Primendi poolt *
Hetkel kasutusel olevate IT-lahenduste kaardistamine	Microsofti litsentseerimise abi ja koolitused	Süsteemide konsolideerimise ja ühendamise tugiteenus		Proof of Concept
Hetkeolukorra kaardistuse tulemus: esmane hinnang ja järgmised sammud	Microsoft Teamsi kasutusele võtmise abi	TABLOO siseveebi tugiteenus		
	Vajadusel detailsem analüüs	Microsoft Advanced Supporti kasutades Microsoftile tehniliste probleemide eskaleerimine ja abistamine		
	Projektiplaani koostamine			
	Peakasutaja koolitused			
	2 sessiooni 2h per kuu			

\* Juhul, kui esmasest kaardistusest ei piisa, siis edasi liikuda auditiga

\* Konsultatsioonid eelnevalt kokku leppida; SLA 72h

\* Ei sisalda: IT-teenuste migratsiooni ja rakendamise; lõppkasutaja koolitused; võrgu ja serverite seadistamine ja optimeerimine

\* Primend saab garanteerida enda poolse reageerimise aja ja edastada kliendile seoses Microsoft Advanced Support paketi Microsofti poolt Primendile garanteeritud SLA aja

## Microsoft Advanced Support:

Microsoft Advanced Support pakub partneritele prioriteeritud IT-tuge ja ligipääsu Microsofti arhitektidele. Läbi selle programmi saab Primend pakkuda prioriteeritud IT-tuge Microsofti toodetele ja pilveteenuste konsultatsioone kasutades selleks Microsofti arhekte või Primendi eksperte

\* Primend saab garanteerida enda poolse reageerimise aja ja edastada kliendile seoses Microsoft Advanced Support paketi Microsofti poolt Primendile garanteeritud SLA aja

## Microsofti poolne rikketeatele reageerimise kiirus:

### A - Kriitiline (Eesmärk: 1 tund esmane vastus)

Üks või rohkem teenustest ei ole kasutatavad või ligipäsetavad. Tootmise, protsesside ja projektide tähtsajad kannatavad väga tugevalt või on suur mõju tootlikusele või ettevõtte kasumile. Mitmed kasutajad, teenused on mõjutatud.

### B - Kiire (eesmärk: 2 tundi esmane vastus)

Teenused on kasutuskõlbmatud, halvatud. Tegemine on keskmise ärilise mõjuga ja sellega saab tegeleda tööpäeva jooksul. Üks kasutaja, teenus, klient on mõjutatud.

### C - Oluline (eesmärk: 4 tundi esmane vastus)

Minimaalne äriline mõju. Probleem on kliendile oluline, aga ei oma hetkel suurt mõju teenusele või produktiivsusele. Üks kasutaja kogeb tõrget, aga on võimalik siiski tööd teha.

PS! Microsoft Advanced Support ei hõlma endas 24/7 tuge.

