



Atbalsts lielajiem uzņēmumiem	stundas	stundas gadā	cena gadā	cena mēnesī
Support package 10				
Dotā brīža situācijas apzināšana	10	120	€ 6 000	€ 500
Konsultācija & priekšlikumi				
Pro Support Package 15				
Dotā brīža situācijas apzināšana	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsta pakalpojums 8.00-18.00				
Pro Support Package 15+				
Dotā brīža situācijas apzināšana	15	180	€ 9 900	€ 825
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsta pakalpojums 8.00-18.00				
+ Lietotāju atbalsta pakalpojums				
Pro Support Package 26				
Dotā brīža situācijas apzināšana	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsta pakalpojums 8.00-18.00				
Pro Support Package 26+				
Dotā brīža situācijas apzināšana	26	312	€ 15 600	€ 1 300
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsta pakalpojums 8.00-18.00				
+ Lietotāju atbalsta pakalpojums				
Adv Support Package 15				
Dotā brīža situācijas apzināšana	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsts 24/7				
Tehniskais atbalsts				
SLA max 2h				
Galvenā lietotāja un gala lietotāja apmācība				
Adv Support Package 15+				
Dotā brīža situācijas apzināšana	15	180	€ 16 200	€ 1 350
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsts 24/7				
Tehniskais atbalsts				
SLA max 2h				
Galvenā lietotāja un gala lietotāja apmācība				
+ Lietotāju atbalsta pakalpojums				
Adv Support Package 26				
Dotā brīža situācijas apzināšana	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsts 24/7				
Tehniskais atbalsts				
SLA max 2h				
Galvenā lietotāja un gala lietotāja apmācība				
Ignite piekļuve				
Adv Support Package 26+				
Dotā brīža situācijas apzināšana	26	312	€ 21 840	€ 1 820
Konsultācija & priekšlikumi				
Otrā līmeņa atbalsts 24/7				
Tehniskais atbalsts				
SLA max 2h				
Galvenā lietotāja un gala lietotāja apmācība				
Ilgnite piekļuve				
+ Lietotāju atbalsta pakalpojums				

Dotā brīža situācijas apzināšana*	Konsultācija*	Otrā līmeņa atbalsta pakalpojums*	Lietotāju atbalsta pakalpojums	Tehniskais atbalsts
Uzņēmuma vajadzību apzināšana	Iepazīstināšana ar jaunajiem produktiem	Servera, tīkla un servera pakalpojumu atbalsta pakalpojums	O365 admin	Infrastrukturā analīze
Uzņēmuma vajadzību noteikšana	Stratēģiskais darbības plāns: Pārskats par jaunumiem IT jomā	Microsoft 365 helpdesk atbalsta pakalpojums	Ierīču pārvaldība	Microsoft arhitektu konsultācija (online)
Nākotnes vīzijas noteikšana	Kā pārcelties mākonī?	Microsoft 365 helpdesk atbalsta pakalpojums	max 24h SLA	Primend Azure atbalsta pakalpojums
Nepilnību apzināšana	Iepazīstināšana ar labāko praksi un ieteikumi	Mākoņpakalpojumu atbalsta pakalpojums		Ar Microsoft pakalpojumiem saistīto tehnisko problēmu risināšanas pārvaldība (veic Primendam)*
Šobrīd lietošanā esošo IT risinājumu apzināšana	Palīdzība ar Microsoft licencēm un apmācība	IT vadītāja un konsultāciju pakalpojums		Proof of Concept
Dotā brīža situācijas apzināšanas rezultāti: pirmējais vērtējums un nākamie soļi	Palīdzība ar Microsoft Teams lietošanu	Sistēmu konsolidācijas un apvienošanas atbalsta pakalpojums		
	Ja nepieciešams, detalizētāka analīze	TABLOO intraneta atbalsta pakalpojums		
	Projekta plāna sastādīšana	Microsoftam tehnisko problēmu eskalēšana un palīdzība, izmantojot Microsoft Advanced Support		
	Galvenā lietotāja apmācība			
	2 sesijas 2h mēnesī			

* Ja ar pirmējo apzināšanu nepietiek, tad turpināt ar auditu

* Konsultāciju laiks iepriekš jāsaskaņo; SLA 72h

* Neietver: IT pakalpojumu migrāciju un ieviešanu; gala lietotāja pamācību; tīkla un serveru iestatīšanu un optimizāciju

* Primendam no savas puses var garantēt reaģēšanas laiku un saistībā ar Microsoft Advanced Support paketi nodot klientam SLA laiku, ko Microsoft garantē Primendam

Microsoft Advanced Support:

Microsoft Advanced Support nodrošina partneriem prioritāru IT atbalstu un piekļuvi Microsoft arhitektiem. Izmantojot šo programmu, Primendam var nodrošināt prioritāru IT atbalstu Microsoft produktiem un konsultācijas mākoņpakalpojumu jomā, izmantojot Microsoft arhitektus vai Primendam ekspertus

* Primendam no savas puses var garantēt reaģēšanas laiku un saistībā ar Microsoft Advanced Support paketi nodot klientam SLA laiku, ko Microsoft garantē Primendam

Microsoft reaģēšanas laiks uz bojājuma ziņojumu:

A - Kritiski (Mērķis: pirmā atbilde 1 stundas laikā)

Viens vai vairāki pakalpojumi nav lietojami vai tiem nevar piekļūt. Ražošanas, procesu un projektu termiņi tiek būtiski iekavēti, vai arī ir liela ietekme uz ražīgumu vai uzņēmuma peļņu. Ir ietekmēti vairāki lietotāji un pakalpojumi.

B - Steidzami (Mērķis: pirmā atbilde 2 stundu laikā)

Pakalpojumu nevar lietot, lietošana ir paralizēta. Darīšana ar vidēju ietekmi uz uzņēmējdarbību, problēmu var risināt darbadienas laikā. Ir ietekmēts viens lietotājs, pakalpojums vai klients.

C - Svarīgi (Mērķis: pirmā atbilde 4 stundu laikā)

Minimāla ietekme uz uzņēmējdarbību. Problēma klientam ir svarīga, taču dotajā brīdī tā būtiski neietekmē pakalpojumu vai produktivitāti. Viena lietotāja darbs ir traucēts, tomēr darbu ir iespējams veikt.

P.S! Microsoft Advanced Support neietver 24/7 atbalstu.

