

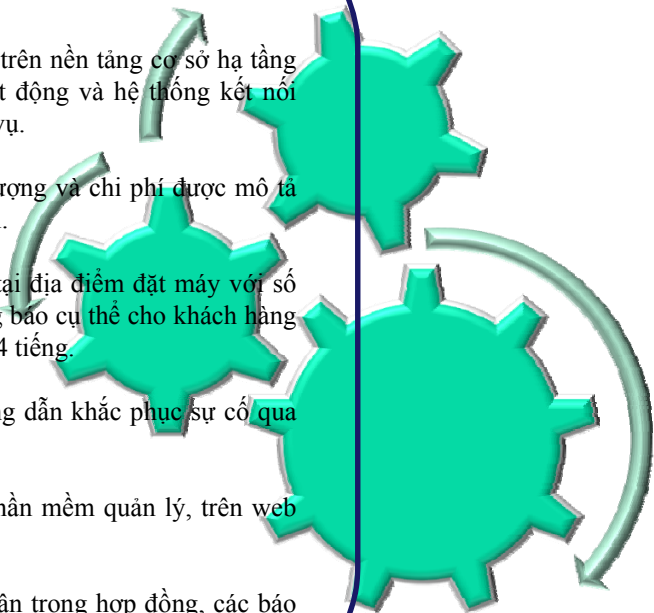


## Dịch vụ bảo trì hệ thống 24/7



AT cung cấp dịch vụ bảo trì thiết bị tin học và hệ thống mạng cho khách hàng theo những nội dung sau:

- ✓ Duy trì hoạt động máy tính, hệ thống mạng dựa trên nền tảng cơ sở hạ tầng của khách hàng hiện có, đảm bảo các máy hoạt động và hệ thống kết nối hoạt động ổn định trong thời gian cung cấp dịch vụ.
- ✓ Bảo trì định kỳ các thiết bị theo danh mục, số lượng và chi phí được mô tả tại phụ lục của hợp đồng với tần suất: 2 buổi/tuần.
- ✓ Giải quyết các sự cố phát sinh của khách hàng tại địa điểm đặt máy với số lần tối đa 2 lần/tuần. Kế hoạch sẽ được AT thông báo cụ thể cho khách hàng ngay sau khi nhận thông báo với thời gian tối đa 4 tiếng.
- ✓ Khách hàng không bị giới hạn số cuộc gọi hướng dẫn khắc phục sự cố qua điện thoại.
- ✓ Tư vấn ứng dụng các trang thiết bị CNTT và phần mềm quản lý, trên web khi khách hàng có yêu cầu.



Việc thực hiện dịch vụ được tiến hành theo thỏa thuận trong hợp đồng, các báo cáo kết quả kiểm tra, những rủi ro cần khắc phục sẽ được cung cấp cho khách hàng.

### Dịch vụ bảo trì được định kỳ thực hiện như sau:

Hàng tuần	Hàng tháng	Hàng quý
<p><b>1. Đối với các máy trạm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tối ưu hóa hoạt động của máy</li> <li>▪ Kiểm tra hoạt động của máy tính, dọn dẹp ổ đĩa, loại bỏ các trình không sử dụng, các tập tin rác,....</li> <li>▪ Xử lý các lỗi máy tính trong quá trình sử dụng phần cứng và phần mềm</li> <li>▪ Hướng dẫn sử dụng cơ bản, có khuyến cáo cách sử dụng sao cho hiệu quả</li> <li>▪ Quét virus máy tính</li> <li>▪ Sao lưu dữ liệu nếu có</li> </ul> <p><b>2. Mạng nội bộ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kiểm tra kết nối mạng.</li> </ul> <p><b>3. Bộ lưu điện và thiết bị ngoại vi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kiểm tra để đảm bảo các thiết bị ngoại vi và bộ lưu điện hoạt động bình thường.</li> </ul>	<p><b>1. Đối với các máy trạm</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vệ sinh toàn bộ bên trong, bên ngoài máy tính (lau chùi, hút bụi các thành phần bên ngoài đi kèm theo bộ máy tính)</li> <li>▪ Cập nhật chương trình và quét virus máy tính. Có thể đặt lịch cho chương trình diệt tự động chạy kiểm tra.</li> <li>▪ Sao lưu dữ liệu, lập chương trình sao lưu tự động</li> </ul> <p><b>2. Mạng nội bộ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tối ưu hóa tốc độ cho máy chủ.</li> <li>▪ Vệ sinh bên ngoài các thiết bị đi kèm.</li> </ul> <p><b>3. Bộ lưu điện và thiết bị ngoại vi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Làm vệ sinh bên ngoài cho các thiết bị ngoại vi và các bộ lưu điện.</li> </ul> <p><b>Báo cáo kết quả kiểm tra cho từng máy, các rủi ro và biện pháp đã và sẽ khắc phục</b></p>	<p><b>Báo cáo kết quả quản lý việc bảo trì hệ thống.</b></p> <p><b>Kiểm nghị các giải pháp hạn chế rủi ro</b></p> <p><b>Tư vấn các vấn đề phát sinh trong việc trang bị thiết bị CNTT và các ứng dụng nếu có</b></p>



## Dịch vụ bảo trì hệ thống 24/7



Chi phí bảo trì dịch vụ tính theo tháng, chi phí này chưa bao gồm thuế GTGT (10%), quý khách hàng có thể tùy chọn một trong các gói dịch vụ sau:

em24/7 Classis	em24/7 Economy	em24/7 Advanced*
Dịch vụ bảo trì hệ thống thực hiện theo điểm**	Dịch vụ bảo trì hệ thống theo số máy cụ thể	Tùy chọn theo 2 hình thức bên
Số máy tối đa không quá 10	Không giới hạn	Tùy chọn theo 2 hình thức bên
Chi phí bảo trì cho mỗi điểm là 500.000 VND	Chi phí tối thiểu cho mỗi điểm là 500.000 VND	Tùy chọn theo 2 hình thức bên
	Chi phí bảo trì cho máy thứ 11 trở đi là 60.000 VND	Tùy chọn theo 2 hình thức bên
		Bảo trì hệ thống email, web nội bộ
		Thiết kế các báo cáo quản lý theo yêu cầu phát sinh
		Tư vấn hệ thống ứng dụng
* Advanced: Dịch vụ được thiết kế theo yêu cầu cụ thể		
** Điểm: là địa điểm hoạt động của một công ty hoặc chi nhánh		

### Thời gian đáp ứng dịch vụ

#### Khu vực nội thành

- Nếu địa điểm khách hàng yêu cầu nằm trong các quận được đánh số, trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được cuộc gọi, nhân viên kỹ thuật sẽ có mặt.
- Nếu địa điểm của khách hàng nằm trong các quận được đánh chữ trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được cuộc gọi, nhân viên kỹ thuật sẽ có mặt.

#### Các khu công nghiệp lân cận

- Nếu địa điểm của khách hàng nằm trong bán kính dưới 20km tính từ trung tâm thành phố, trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được cuộc gọi, cán bộ kỹ thuật sẽ có mặt
- Nếu khoảng cách từ 20km trở lên tính từ trung tâm thành phố, thì thời gian có mặt tại địa điểm khách hàng yêu cầu sẽ được hai bên thỏa thuận.

**Ghi chú:** Thời gian trên có thể chênh lệch thêm trong vòng 30 phút do các điều kiện ảnh hưởng bên ngoài như đường xá, thời tiết và tình trạng kẹt xe.

### Đường dây nóng



Điện thoại : (84 8) 6292 5203  
 Email : [info@atsolutions.com.vn](mailto:info@atsolutions.com.vn) hoặc [helpdesk\\_3S@atsolutions.com](mailto:helpdesk_3S@atsolutions.com)  
 Chat : [helpdesk\\_AT@yahoo.com](mailto:helpdesk_AT@yahoo.com)