enteo TECHNOLOGIE

DOKUMENTACJA HANDLOWA

Enteo Tech Opis usług

Zarządzane IT · Bezpieczeństwo Microsoft 365 · Sieci

- Charakterystyka każdej usługi
- Pełny zakres
- Metody rozliczeń
- Podział odpowiedzialności

enteo TECHNOLOGIE

01

USŁUGA

T-SUPPORT-USER

Kompleksowe wsparcie stanowisk pracy: Help Desk 9×5 oraz pełna ochrona urządzeń końcowych klasy EDR — usługa zawiera w sobie cały zakres T-SUPPORT-SECURITY-USER.

ROZLICZENIE	TRYB WSPARCIA	ZAWIERA
Per stanowisko pracy	**Help Desk 9×5**	**Pełny zakres SECURITY-USER**

Wymaga systemu Acronis Cyber Cloud EDR+RMM · płatny osobno per urządzenie

enteo TECHNOLOGIE

T-SUPPORT-USER

HELP DESK + PEŁNA OCHRONA EDR

A. ZDALNA POMOC TECHNICZNA — HELP DESK 9×5

Kompleksowa obsługa użytkownika końcowego

- Obsługa zgłoszeń w trybie 9×5 (pon.–pt.) przez e-mail lub połączenie zdalne
- Diagnostyka i rozwiązywanie problemów z systemami operacyjnymi (Windows, macOS)
- Wsparcie pakietów biurowych (Microsoft 365, LibreOffice) i komunikatorów (Teams, Zoom, Slack)
- Obsługa drukarek, skanerów i urządzeń peryferyjnych
- Konfiguracja i obsługa poczty e-mail, profili i kont użytkowników
- Operacje administracyjne: reset haseł, mapowanie dysków sieciowych, dostęp do zasobów
- Pomoc przy instalacji i aktualizacji powszechnego oprogramowania
- Instruktaż i doradztwo w zakresie bezpiecznego korzystania z IT

B. BEZPIECZEŃSTWO URZĄDZEŃ — PEŁNY ZAKRES SECURITY-USER

Ochrona i zarządzanie bezpieczeństwem stacji

- Ochrona klasy EDR z antywirusem; monitorowanie zagrożeń i reagowanie na incydenty
- Monitorowanie integralności i aktualności systemów operacyjnych
- Tworzenie i egzekwowanie polityk (zapora, uprawnienia, blokady USB, kontrola oprogramowania)
- Zarządzanie aktualizacjami AV/EDR i weryfikacja agentów oraz sygnatur
- Analiza logów, wykrywanie anomalii, kwalifikacja i obsługa incydentów z eskalacją

> Usługa **zawiera cały zakres T-SUPPORT-SECURITY-USER** — nie trzeba zamawiać go osobno.

ROZLICZANIE

Miesięcznie per stanowisko pracy — zawiera Help Desk 9×5, pełne zarządzanie bezpieczeństwem urządzeń (EDR), monitoring, obsługę incydentów, raportowanie i doradztwo. Wymaga systemu **Acronis Cyber Cloud EDR+RMM** (płatny osobno per urządzenie). Wsparcie on-site, w weekendy i nocami oraz przygotowanie/reinstalacja stacji — wg stawki godzinowej.

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
Obsługa Help Desk 9×5 i wsparcie użytkowników końcowych	Zgłaszanie każdej nowej, wycofywanej i przekazywanej stacji
Dobór, dostarczenie, konfiguracja i utrzymanie EDR/RMM	Aktualna informacja o użytkowniku, sprzęcie i jego przeznaczeniu
Polityki bezpieczeństwa technicznego na zarządzanych stacjach	Zakup wymaganych licencji i zapewnienie dostępu do urządzeń
Monitorowanie, analiza, izolacja i techniczna obsługa incydentów	Polityka biznesowa, np. dostęp urządzeń prywatnych do danych firmowych
Narzędzia MDM, inwentaryzacji i szyfrowania oraz ocena zgodności	Zgodność sprzętu i aplikacji branżowych z wymaganiami środowiska

enteo TECHNOLOGIE

02

USŁUGA

T-SUPPORT-SECURITY-USER

Specjalistyczna ochrona urządzeń końcowych realizowana przez ekspertów bezpieczeństwa — zakres zawarty również w T-SUPPORT-USER.

ROZLICZENIE	ZAKRES	REALIZACJA
Per urządzenie końcowe	**Stacje i serwery**	**Eksperci bezpieczeństwa**

Nieprzerwane monitorowanie, polityki, aktualizacje i analiza incydentów — bez komponentu Help Desk

T-SUPPORT-SECURITY-USER

ENDPOINT SECURITY MANAGEMENT

DLACZEGO TA USŁUGA

Bezpieczeństwo urządzeń bez własnego SOC

Mimo dostępności rozwiązań jak EDR czy wbudowane polityki bezpieczeństwa, wiele organizacji nie wykorzystuje ich pełnego potencjału z powodu braku zasobów i wiedzy. Usługa realizowana przez ekspertów zapewnia nieprzerwane monitorowanie, polityki, aktualizacje i analizę incydentów.

ZAKRES USŁUGI

Monitorowanie systemów operacyjnych

- Stały nadzór nad integralnością i aktualnością systemów
- Wykrywanie odchyleń od standardów bezpieczeństwa

Zarządzanie politykami bezpieczeństwa

- Administracja politykami na poziomie OS oraz EDR
- Egzekwowanie zasad: zapora, uprawnienia, blokady USB i ochrona przed nieautoryzowanym oprogramowaniem

Analiza logów i incydentów

- Agregacja i analiza logów z urządzeń i systemów EDR
- Wykrywanie niepożądanych działań, kwalifikacja i obsługa incydentów z eskalacją

ROZLICZENIE

Model rozliczeniowy

Usługa rozliczana miesięcznie per urządzenie końcowe. W ramach opłaty: monitorowanie, polityki i aktualizacje, wstępna analiza incydentów i rekomendacje.

Wymagany system **Acronis Cyber Cloud EDR+RMM** — dostarczany przez Enteo Tech, płatny osobno per urządzenie.

Zakres tej usługi jest **w całości zawarty w T-SUPPORT-USER** (wraz z Help Desk). SECURITY-USER zamawia się samodzielnie dla urządzeń niewymagających wsparcia użytkownika.

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
• Dobór, dostarczenie, konfiguracja i utrzymanie EDR/RMM • Polityki bezpieczeństwa technicznego na zarządzanych stacjach • Monitorowanie, analiza, izolacja i techniczna obsługa incydentów • Wybór i konfiguracja narzędzi MDM, inwentaryzacji i szyfrowania (jeśli objęte usługą) • Ocena zgodności i kompatybilności narzędzi ingerujących w bezpieczeństwo stacji	• Zgłaszanie każdego nowego, wycofywanego i przekazywanego urządzenia • Aktualna informacja o użytkowniku, sprzęcie i jego przeznaczeniu • Zakup wymaganych licencji i zapewnienie dostępu do urządzeń • Polityka biznesowa, np. czy urządzenia prywatne mają dostęp do danych firmowych • Zgodność sprzętu i aplikacji branżowych z wymaganiami środowiska

Bez wymaganych narzędzi, licencji lub dostępu do urządzeń Enteo Tech nie odpowiada za nieweryfikowalny stan ich szyfrowania lub zgodności.

enteo
TECHNOLOGIE

03

USŁUGA

T-SUPPORT-SERVER

Kompleksowe zarządzanie systemami operacyjnymi serwerów Windows i Linux — monitoring 24/7, aktualizacje, reagowanie na awarie.

ROZLICZENIE
Per system operacyjny

MONITORING
24/7, nielimitowane zgłoszenia

OCHRONA
EDR + patch management

Stały koszt niezależnie od liczby incydentów i zgłoszeń

T-SUPPORT-SERVER

MANAGED SERVER OPERATIONS

DLACZEGO T-SUPPORT-SERVER

Pełna opieka nad warstwą serwerową

Serwery i infrastruktura to krytyczny fundament IT. Brak aktualizacji, nieoptymalne konfiguracje czy brak reakcji na błędy prowadzą do przestojów i ryzyka. Usługa zapewnia stały koszt niezależnie od liczby incydentów.

ZAKRES USŁUGI

Administracja systemami i infrastrukturą

- Windows Server, Linux, platformy wirtualizacyjne oraz inne rozwiązania sprzętowe (np. macierze dyskowe, serwery NAS)
- Zarządzanie kontami, uprawnieniami, rolami, usługami i zadaniami

Monitorowanie systemów i zasobów

- Kontrola dostępności, CPU, RAM, dysków i procesów; wczesne wykrywanie odchyleń i działania prewencyjne

Ochrona EDR*

- Instalacja, konfiguracja i utrzymanie systemu EDR
- Reakcja na incydenty: infekcje, ransomware, podejrzane połączenia

Aktualizacje i cykl życia

- Regularne poprawki i aktualizacje; zarządzanie cyklem życia OS (migracje z EOL)

ROZLICZENIE

Model rozliczeniowy

Rozliczana miesięcznie per system operacyjny, niezależnie od lokalizacji. W cenie: pełen zakres wsparcia, monitoring 24/7, aktualizacje, nielimitowana liczba zgłoszeń i interwencji.

Zmiany on-site oraz działania w weekendy / w godz. 24:00–7:00 (poza aktualizacjami) — osobno wg stawki godzinowej.

Wymagany system **EDR+RMM dla serwerów Windows i Linux** — dostarczany przez Enteo Tech, płatny osobno per serwer. Ochrona EDR dotyczy wyłącznie systemów Windows i Linux.

Na życzenie usługa może być świadczona jako **zaawansowane wsparcie techniczne** — część czynności (np. monitorowanie) pozostaje po stronie Klienta, który zgłasza zdarzenia do Enteo Tech.

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
• Kompleksowa administracja systemem operacyjnym i infrastrukturą • Monitorowanie dostępności, wydajności i kluczowych procesów • Instalacja, konfiguracja i utrzymanie ochrony EDR • Wdrażanie poprawek i aktualizacji oraz reagowanie na incydenty • Zarządzanie cyklem życia systemu operacyjnego (migracje z EOL)	• Aplikacje i oprogramowanie biznesowe (ERP, CRM, bazy danych) • Konfiguracja merytoryczna i dane w ramach aplikacji • Zgłaszanie potrzeb zmian oraz informacji do analizy incydentów • Współpraca z dostawcami aplikacji • Wymagania biznesowe i decyzje dotyczące środowiska

enteo TECHNOLOGIE

04

ROZSZERZENIE T-SUPPORT-SERVER

APP-AddOn

Kompleksowe zarządzanie aplikacjami firm trzecich: enova365, Exchange, WordPress, SQL Server, PostgreSQL i inne.

ROZLICZENIE	WYMAGA	ZAKRES
Per aplikacja / instancja	**Aktywnej usługi SERVER**	**Warstwa aplikacyjna**

Nie może być zamawiana samodzielnie — rozszerza T-SUPPORT-SERVER

T-SUPPORT-SERVER-APP-AddOn

APPLICATION LAYER MANAGEMENT

DLACZEGO

Zarządzanie aplikacjami na poziomie eksperckim

Organizacje opierają działalność na złożonych rozwiązaniach aplikacyjnych (ERP, CRM, Exchange, CMS, bazy danych), których niezawodność ma bezpośredni wpływ na biznes. Usługa to rozszerzenie T-SUPPORT-SERVER obejmujące warstwę administracyjną i operacyjną aplikacji firm trzecich.

ZAKRES USŁUGI

Administracja aplikacjami biznesowymi

- Pełna obsługa: enova365, Microsoft Exchange, WordPress, SQL Server, PostgreSQL, Nextcloud, Jira i inne
- Zarządzanie strukturą instancji, konfiguracją usług, kontami i uprawnieniami
- Usługa nie obejmuje zakresu merytorycznego (np. funkcji biznesowych ERP)

Monitoring usług aplikacyjnych

- Ciągłe monitorowanie dostępności i responsywności
- Powiadomienia przy błędach, zatrzymaniach, przekroczeniach zasobów

Aktualizacje, backupy i zmiany

- Bezpieczne wdrażanie aktualizacji (core, pluginy, zależności, silniki DB)
- Zarządzanie kopiami zapasowymi danych aplikacyjnych

ROZLICZENIE

Model rozliczeniowy

Usługa stanowi **rozszerzenie T-SUPPORT-SERVER** i nie może być zamawiana samodzielnie. Płatność miesięcznie per aplikacja/instancja/system.

PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Enteo Tech odpowiada za:

- Instalację i zarządzanie aplikacją (usługi, konfiguracje, dostęp)
- Diagnostykę i rozwiązywanie problemów technicznych
- Wdrażanie i testowanie aktualizacji, backup danych

Klient odpowiada za:

- Zgłaszanie potrzeb funkcjonalnych (role, konta, funkcjonalności)
- Udział w decyzjach biznesowych przy wdrożeniach
- Współpracę z firmami wdrożeniowymi

enteo TECHNOLOGIE

05

USŁUGA

T-SUPPORT-SECURITY-DEVICE

Profesjonalna administracja urządzeniami bezpieczeństwa: NGFW, UTM, WAF, IPS, VPN — wraz z zarządzaną usługą FortiClient EMS.

ROZLICZENIE	LOGI	ZAKRES
Per urządzenie	**Przechowywane 7 dni**	**NGFW · UTM · WAF · IPS · EMS**

Ciągła dostępność, aktualność polityk i zintegrowany model ochrony FortiGate–FortiClient

enteo TECHNOLOGIE

T-SUPPORT-SECURITY-DEVICE

FIREWALL · VPN · IPS · FORTICLIENT EMS

URZĄDZENIA BEZPIECZEŃSTWA

Skuteczne urządzenia wymagają ciągłej opieki

Enteo Tech projektuje architekturę techniczną, dobiera technologię oraz konfiguruje, administruje i monitoruje zarządzane urządzenia Firewall / NGFW, UTM, WAF, IPS oraz VPN. Klient określa wymagania, a Enteo Tech opracowuje sposób realizacji, ocenia ryzyko techniczne i wdraża rozwiązanie.

ZAKRES DLA FIREWALL / NGFW / UTM / WAF / IPS / VPN

- Konfiguracja i administracja politykami bezpieczeństwa, regułami i profilami ochrony
- Zarządzanie regułami firewall, NAT, VPN (site-to-site i klienckimi) oraz kontrolą dostępu
- Monitorowanie stanu urządzeń, sygnatur i aktualności ochrony; aktualizacje oprogramowania
- Wykrywanie i analiza incydentów bezpieczeństwa oraz reagowanie w zakresie urządzeń
- Backup konfiguracji i przywracanie po awarii
- Analiza logów bezpieczeństwa i przechowywanie przez 7 dni (możliwość rozszerzenia)

> Klient nie powinien samodzielnie modyfikować konfiguracji urządzeń ani zlecać takich zmian innym dostawcom bez uzgodnienia z Enteo Tech.

ZARZĄDZANA USŁUGA FORTICLIENT EMS*

- Udostępnienie i utrzymanie infrastruktury serwerowej EMS oraz wymaganych licencji
- Instalacja, konfiguracja i aktualizacje systemu EMS; zarządzanie profilami FortiClient i politykami
- Integracja EMS z FortiGate — identyfikacja urządzeń i egzekwowanie reguł dostępu
- Zarządzanie rejestracją urządzeń, certyfikatami i komunikacją agentów; monitoring i diagnostyka

* Zarządzana usługa FortiClient EMS dostępna wyłącznie w środowiskach, w których Klient korzysta z urządzeń FortiGate.

ROZLICZENIE

Usługa rozliczana miesięcznie per urządzenie bezpieczeństwa (fizyczne lub wirtualne). Cena obejmuje administrację, monitoring i analizę incydentów, aktualizacje i backup konfiguracji, przechowywanie logów przez 7 dni (możliwość rozszerzenia), wsparcie merytoryczne.

> Warunkiem świadczenia wsparcia jest zakup od Enteo Tech danego rozwiązania oraz rozwiązań komplementarnych (w tym EMS). Tylko wtedy możemy odpowiadać za spójny, zintegrowany model ochrony. Klient nie powinien niezależnie nabywać ani przekazywać zarządzania tymi rozwiązaniami innemu dostawcy.

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
• Projektowanie architektury technicznej i wybór technologii • Konfiguracja, administracja i monitorowanie Firewall/NGFW, UTM, WAF, IPS, VPN • Reguły, polityki, monitorowanie urządzeń i sygnatur • Wykrywanie i analiza incydentów bezpieczeństwa oraz reagowanie • Backup konfiguracji, aktualizacje i przywracanie po awarii • Utrzymanie i integracja FortiClient EMS z FortiGate (gdy dotyczy)	• Określenie wymagań bezpieczeństwa i potrzeb dostępowych • Decyzje o dopuszczalnym dostępie i akceptacja ryzyka • Zakup od Enteo Tech rozwiązań i rozwiązań komplementarnych (w tym EMS) • Powstrzymanie się od samodzielnych zmian konfiguracji bez uzgodnienia • Niezlecanie zmian innym dostawcom bez uzgodnienia z Enteo Tech

enteo
TECHNOLOGIE

06

USŁUGA

T-SUPPORT-NETWORK-DEVICE

Zdalne zarządzanie urządzeniami sieciowymi: przełączniki, routery, access pointy — projektowanie, monitoring, backup konfiguracji.

ROZLICZENIE
Per 5 urządzeń

LOGI
Przechowywane 7 dni

ZAKRES
LAN · WAN · Wi-Fi

Klient definiuje potrzeby, Enteo Tech projektuje i realizuje architekturę techniczną sieci

enteo TECHNOLOGIE

T-SUPPORT-NETWORK-DEVICE

SIEĆ LAN / WAN / WI-FI

DLACZEGO

Stabilna sieć bez własnego specjalisty

Stabilność i bezpieczeństwo infrastruktury sieciowej to fundament działania każdej organizacji. Klient definiuje potrzeby komunikacyjne i biznesowe, Enteo Tech samodzielnie projektuje i przedstawia dostępne możliwości. Klient zatwierdza, a Enteo Tech realizuje architekturę techniczną sieci.

ROZLICZENIE

Model rozliczeniowy

Usługa rozliczana miesięcznie per 5 urządzeń sieciowych. W cenie: administracja, backup konfiguracji, monitoring, przechowywanie logów przez 7 dni, obsługa incydentów i zmian, wsparcie doradcze.

ZAKRES USŁUGI

Administracja i monitoring

- Zarządzanie przełącznikami (managed), routerami, AP — on-premise i rozproszone
- Monitorowanie stanu (temperatura, porty, przepustowość, CPU, RAM)
- Wykrywanie anomalii: pętle, przeciążenia, duplikaty MAC/IP, flapping portów
- Przechowywanie logów przez 7 dni; analiza i korelacja

Backup i optymalizacja

- Regularny backup i szybkie przywracanie po awarii
- VLAN, port tagging, trunking, LAG, QoS, routing statyczny
- Separacja sieci (gościnna, produkcyjna, IoT)

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
Architekturę WAN, routing i redundancję	Które lokalizacje mają być połączone
VLAN, segmentację, ACL i konfigurację urządzeń	Które grupy użytkowników wymagają dostępu
Adresację, trasy, QoS, LACP, STP i parametry techniczne	Jakie urządzenia i systemy muszą się komunikować
Dobór sprzętu, topologii i mechanizmów HA	Wymagania dostępności i wydajności
Plan wdrożenia, konfigurację, testy i dokumentację	Oczekiwane zmiany funkcjonalne

Klient nie powinien samodzielnie modyfikować konfiguracji urządzeń ani zlecać takich zmian innym dostawcom bez uzgodnienia z Enteo Tech.

enteo
TECHNOLOGIE

07

USŁUGA

T-SUPPORT-M365

Pełna administracja, bezpieczeństwo i wsparcie użytkowników w środowisku Microsoft 365 — Exchange, Teams, SharePoint, OneDrive.

ROZLICZENIE

Bloki po 25 użytkowników

BEZPIECZEŃSTWO

MFA · DLP · Defender

LICENCJE

Enteo Tech — preferowany dostawca

Licencje M365 i kopie zapasowe nie są częścią usługi — zakup u preferowanego dostawcy

DLACZEGO T-SUPPORT-M365

Microsoft 365 w pełni pod kontrolą

Microsoft 365 obejmuje pocztę Exchange Online, dyski OneDrive, Teams, portale SharePoint i pakiet Office w chmurze. Enteo Tech odpowiada za administrację kontami, licencjami, konfiguracją usług, MFA, DLP, reakcję na alerty i wsparcie użytkowników.

ZAKRES USŁUGI

Administracja usługami M365

- Zarządzanie Exchange Online, SharePoint, Teams, OneDrive i Admin Center
- Obsługa użytkowników: konta, licencje, grupy, uprawnienia
- Konfiguracja struktur Teams i SharePoint, odtwarzanie danych z kopii

Bezpieczeństwo i helpdesk

- Wdrażanie MFA, SSPR, DLP, ochrony antyspamowej i antyphishingowej
- Monitorowanie alertów w Microsoft Defender for Office 365
- Wsparcie użytkowników i weryfikacja podejrzanych aktywności, raporty audytowe

LICENCJE MICROSOFT 365

Model zakupu licencji

Licencje M365 oraz system kopii zapasowych nie są częścią usługi. Enteo Tech jest preferowanym dostawcą licencji i głównym administratorem technicznym środowiska, nie ograniczając prawa Klienta do wyboru dostawcy:

- Klient zachowuje prawo do porównywania ofert rynkowych
- Przed zmianą dostawcy Klient przekazuje Enteo Tech porównywalne warunki oferty
- Jeżeli Enteo Tech zapewni korzystniejsze lub porównywalne warunki, strony omawiają utrzymanie modelu
- W przeciwnym razie strony wspólnie uzgadniają sposób zakupu i obsługi licencji u innego dostawcy

Rozliczenie miesięcznie w blokach po 25 użytkowników (1–25, 26–50 itd.).

SZCZEGÓŁOWY PODZIAŁ ODPOWIEDZIALNOŚCI

Wyłączna odpowiedzialność techniczna Enteo	Odpowiedzialność Klienta
• Administracja techniczna tenantem i usługami M365 w zakresie zamówienia • Polityki dostępu i konfiguracja zabezpieczeń (MFA, DLP) • Reakcja na alerty i wsparcie użytkowników • Raporty i rekomendacje dla działu IT Klienta	• Właścicielstwo tenantu i danych • Wymagania biznesowe i akceptacje dostępów • Finansowanie licencji • Decyzje o uprawnieniach i strukturze danych

enteo
TECHNOLOGIE

Dziękujemy za uwagę!

Enteo Tech Sp. z o.o.

enteo.pl

dział handlowy:
dh.tech@enteo.pl

Wersja dokumentu: 31.08.2026