

## Gjeldende tjenestebeskrivelse FD Support

Følgende tjenester er tilgjengelig

Tjeneste	Tjenesteprodusent
FD Support Bronse	Sodvin AS
FD Support Sølv	Sodvin AS
FD Support Gull	Sodvin AS
FD Support Platinium	Sodvin AS

**Pris pr mnd inkluderer:**

- Bistand ihht gjeldende tjenestematrise

**Avtaleperiode:**

Avtaleperiode er 12 måneder. Avtalen fornyes automatisk for nye 12 måneder med mindre den er sagt opp med minimum 3 måneders varsel.

**Administrativ etablering inkluderer:**

- Registrering og etablering av kunde og brukere i Sodvins til enhver tid gjeldende administrasjonsportal

Arbeid i forbindelse med, kundetilpassning, datakopiering, opplæring og tilrettelegging av kundens utstyr er ikke inkludert i noen del av tjenesten.

Tjenesten trer i kraft fra avtalt oppstartsdato uavhengig av om Kunden faktisk har tatt løsningen i bruk.

*Tjenestebeskrivelse*

FD Support	Bronse	Sølv	Gull	Platinum
Tilgang til Helpdesk (hverdager 07:00 – 17:00)*	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Tilgang til Vakttelefon**	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Tilgang til Selfservice-portal	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Inkludert administrasjon av bruker-identitet og Selfservice passordskifte	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Inkludert brukerstøtte for tilgang til tjenester levert av Sodvin	<i>nei</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Inkludert brukerstøtte på PC/Mac***	<i>nei</i>	<i>nei</i>	<i>ja</i>	<i>ja</i>
Inkludert etablering av nye tjenester innunder Cloud Services-avtalen	<i>nei</i>	<i>nei</i>	<i>nei</i>	<i>ja</i>
Inkludert klargjøring / konfigurasjon av ny PC/ MAC levert av Sodvin ****	<i>nei</i>	<i>nei</i>	<i>nei</i>	<i>ja</i>

\*Alle supporttjenester innunder denne avtalen forutsettes utført pr telefon/fjernstyring. Timepris for support avregnes til pr påbegynte kvarter ihht den enhver gjeldende timepris

\*\* Vakttelefon er tilgjengelig hverdager fra 06:00 – 07:00 og 17:00 – 22:00. Lørdag fra 09:00 – 15:00. Igangsettelsesgebyr for bistand på Vakttelefon er pt 1.250 kr. Ordinære satser for support påkommer.

\*\*\* Forutsetter at PC/Mac abonnerer på tjenesten FD PC-kontroll.

\*\*\*\* Frakt kommer i tillegg