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 Platinum	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, kundetilpasning, 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)*	*ja*	*ja*	*ja*	*ja*
Tilgang til Vakttelefon**	*ja*	*ja*	*ja*	*ja*
Tilgang til Selfservice-portal	*ja*	*ja*	*ja*	*ja*
Inkludert administrasjon av bruker-identitet og Selfservice passordskifte	*ja*	*ja*	*ja*	*ja*
Inkludert brukerstøtte for tilgang til tjenester levert av Sodvin	*nei*	*ja*	*ja*	*ja*
Inkludert brukerstøtte på PC/Mac***	*nei*	*nei*	*ja*	*ja*
Inkludert etablering av nye tjenester innunder Cloud Services-avtalen	*nei*	*nei*	*nei*	*ja*
Inkludert klargjøring / konfigurasjon av ny PC/ MAC levert av Sodvin ******	*nei*	*nei*	*nei*	*ja*

**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*