

Beskrivelse av produktet Brukerstøtte.

Kunden (heretter kalt virksomheten) har rett til feilretting, brukerstøtte, tjenesteutføring og bistand ved mistanke om sikkerhetsbrudd, relatert til sine ordinære IT-behov.

Virksomheten får tilgang på sanntidsstatus for enheter som forvaltes og vedlikeholdes av Adaptiva.

Når fastpris er valgt faktureres produktet forskuddsvis hver måned per ansatt, når timepris er valgt faktureres produktet etterskuddsvis hver måned per påbegynte time.

Alle virksomhetens ansatte får ...

- en personlige IT-kompetanseplan
- bistand med personlig bruk av Office 365 eller Gsuite
- installasjon, reinstallasjon og klargjøring av personlig arbeidsstasjon
- sentralstyrt antivirus og sikkerhetsoppdateringer på egen arbeidsstasjon
- tilgang til å kontakte Adaptiva Support for feilretting, bistand og veiledning

Forutsetninger og begrensninger.

Oppgaver som ikke inngår i tjenesten Brukerstøtte:

1. Vedlikehold av servere, infrastruktur og systemer.
2. Bistand med personvernhenndelser.
3. Administrasjon av skytjenester.

Unntak og begrensninger for fastpris:

Fastpris forutsetter at virksomheten:

1. har en IT-ansvarlig og sikkerhetsansvarlig,
2. følger opp plan for ansattes IT-kompetanse,
3. følger opp anbefalte utbedringer av systemer som genererer et stort supportbehov,
4. utfører regelmessige risikovurderinger og
5. vedlikeholder systemer i tråd med produsentenes anbefalinger.

Følgende oppgaver er ikke inkludert i fastpris, og faktureres på timepris:

1. Endringer og endringsprosjekt.
2. Klargjøring/reinstallasjon av utstyr for kassering, salg eller privat bruk.
3. Tredjepartsapplikasjoner når virksomheten ikke har supportavtale med produsenten.
4. Feilretting og brukerstøtte med tredjepartsapplikasjoner ut over en time per henvendelse.
5. Bistand med installasjon og klargjøring av PC ut over en timer per henvendelse.
6. Feilmelding til leverandør av skrivere, telefoner, møteromsutstyr, betalingsterminaler, adgangssystemer, byggautomasjon o.l. over femten minutter per henvendelse.
7. Håndtering av lisenssaker ut over femten minutter per henvendelse.
8. Håndtering av garantisaker ut over femten minutter per henvendelse.
9. Bistand med backup og gjenoppretting ut over femten minutter per henvendelse
10. Utbedringer av skadevareangrep ut over tretti minutter per henvendelse.