

Beskrivelse av produktet Vedlikehold

Kunden (heretter kalt virksomheten) har rett til normalt vedlikehold, feilretting og bistand ved mistanke om alvorlige brudd, relatert til virksomhetens avtalte vedlikeholdsobjekt.

Adaptiva skal:

1. Foreta en årlig objekt revisjon for å kontrollere kvaliteten på vedlikeholdet,
2. bistå med innspill til virksomhetens risikovurderinger og kontinuitetsplanlegging,
3. bistå med å vedlikeholde virksomhetens levetidsplan for kapasitetsutvidelser og utfasing,
4. anbefale nødvendige tiltak for å respondere på feil og hendelser relatert til vedlikeholdsobjektet,
5. sette opp og respondere på monitorering for å detektere og varsle om mulige hendelser og feil relatert til vedlikeholdsobjektets informasjonssikkerhet, kapasitet og framtidige ressursbehov,
6. kontrollere at nødvendige sikkerhetsoppdateringer installeres på plattformen og i avtalte fagapplikasjoner, og
7. gjennomføre nødvendige feilrettinger og endringer for å sikre tilgjengeligheten.

Produktet faktureres forskuddsvis hver måned per avtalte vedlikeholdsobjekt.

Programvareoppdateringen skal skje med maksimalt 30 dagers forsinkelse

Forutsetninger og begrensninger.

1. Virksomheten skal selvstendig foreta risikovurdering relatert til vedlikeholdsendringer.
2. Virksomheten skal selvstendig formidle informasjon om tidspunkt vedlikehold ikke kan foregå.
3. Windows-maskin for monitoreringsverktøy, med nettverkstilgang til vedlikeholdsobjektene.
 - a. Ved flere enn tjue vedlikeholdsobjekt anbefales det at maskinen er dedikert til formålet.

Oppgaver som ikke inngår i tjenesten Vedlikehold:

1. Brukerstøtte og bistand til feilretting av brukerrelaterte aktiviteter.
2. Vedlikehold av servere, infrastruktur og systemer.
3. Bistand med personvernhenndelser.
4. Integrasjoner med skytjenester.
5. Administrasjon av skytjenester.

Unntak og begrensninger for fastpris:

Fastpris forutsetter at virksomheten:

1. har en IT-ansvarlig og sikkerhetsansvarlig,
2. følger opp anbefalte utbedringer av systemer som genererer et stort supportbehov,
3. har inngått tredjepartsleverandørers anbefalte vedlikeholds- og garantiavtaler.,
4. utfører regelmessige risikovurderinger.

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

1. Endringsprosjekt og endringer.
2. Betydelige vedlikeholdsetterslep ved avtalens start.
3. Klargjøring/reinstallasjon av utstyr for kassering, salg eller privat bruk.

adaptiva

- Riktige beslutninger, lave skuldre

4. Tredjepartsapplikasjoner når virksomheten ikke har supportavtale med produsenten.
5. Vedlikeholdsoppgaver for tredjepartsapplikasjoner ut over 30 minutter per henvendelse.
6. Assistere tredjepart med tilganger til kundes systemer ut over 30 minutter per hendelse.
7. Bistand med installasjon og klargjøring av PC ut over to timer per henvendelse.
8. Feilmelding til leverandør av skrivere, telefoner, møteromsutstyr, betalingsterminaler, adgangssystemer, alarmsystemer, byggautomasjon ut over 30 minutter per henvendelse.
9. Bistand ut over seksti minutter bistand å implementere strakstiltak på fellesfeil (feil som påvirker flere brukere eller vedlikeholdsobjekt samtidig).
10. Bistand (kommunikasjon, undersøkelser og implementasjon av korrigerende tiltak) i forbindelse med bekreftede sikkerhetsbrudd og personvernbrudd på vedlikeholdsobjekt ut over 30 minutter per hendelse.
11. Bistand med backup og gjenoppretting ut over femten minutter per henvendelse
12. Utbedringer av skadevareangrep ut over 30 minutter per henvendelse.
13. Håndtering av lisenssaker ut over 30 minutter per hendelse.
14. Håndtering av garantisaker ut over 30 minutter per hendelse.

Vedlikeholdstidspunkt.

Automatiserte vedlikeholdsoppgaver (slik som for eksempel installasjon av sikkerhetsoppdateringer, eller utsendelse av varsel om mulige feil og hendelser på vedlikeholdsobjekt avdekket av monitoreringen) kan gjennomføres utenfor ordinær åpningstid uten pristillegg. Andre vedlikeholdsoppgaver utføres i utgangspunktet i ordinær åpningstid, for et pristillegg kan oppgavene gjennomføres på andre tidspunkt.

Adaptiva er ikke ansvarlig konsekvensene av at tjenester blir utilgjengelige mens vedlikeholdet pågår, det er kundens ansvar å sette krav og bestemme sikringstiltak for å redusere risiko og konsekvenser.

Vedlikeholdsbehov.

Adaptiva forbeholder seg retten til å bestemme vedlikeholdsplanen. Virksomheten kan bestille utvidet vedlikehold ut over det Adaptiva anser som nødvendig, det faktureres da etter medgått tid.

Skrivere, svitser, trådløse aksesspunkt, IP-telefoner, smart-TV'er og annet utstyr.

Frittstående nettverksutstyr ut over de definerte vedlikeholdsobjektene er ikke omfattet av produktet.

Prosesseringsfasiliteter (datarom).

Ansvaret for prosesseringsfasiliteter begrenses til å gjennomføre årlig objekt revisjon basert på tilsendt dokumentasjon, anbefale tiltak, monitorere viktige helse- og sikkerhetsfaktorer (temperatur, fuktighet, åpne dører, strømtilførsel), og gjennomføre avtalte strakstiltak for å korrigere en uønsket hendelse.