

## DET MED SMÅT

### Remote opstart

kr. 0,-

#### Hvad er med i købet:

- Enheder og bruger oplyst af kunden indgår
- Installation af agenter på klienter og servere oplyst af kunden
- Opdatering af Antivirus program til nyeste release i samme version, såfremt der foreligger en vedligeholdelsesaftale med producenten
- Opdatering af firmware til nyeste release i samme version som den eksisterende, på firewall, såfremt der foreligger en vedligeholdelsesaftale med producenten
- Opdatering af servicepack til nyeste version
- Funktionstest og verificering af tidligere backupjob (afklares med kunden forud for indgåelsen af aftalen så kunden er bekendt med omfanget og kan vælge til eller fra)
- Oprettelse af dokumentation

I så fald at installationen kræver onsite besøg for at udbedre fejl eller opdateringer, vil dette faktureres pr. medgået tid, til gældende timesats.

Arbejdet udføres i tidsrummet 08:00 til 16:30, arbejde udenfor angivende tidsrum faktureres pr. medgået tid, til gældende overtidssats.

### Serviceabonnement

kr. 1.599,

#### Hvad er med i købet:

##### ServiceDesk

- Webbaseret log in
- Fri brugersupport via mail
- Chat
- Telefon
- Remote opkobling
- On-site
- Log af incidents og change management

##### Proaktiv vedligehold

- Tjek af daglig log

- Overvågning 24/7/365
- Patch, opdatering installation af servicepack
- Fejlretning ved stop af drift eller stoppede services

## Forudsætninger

Ovenstående services udføres på nedenstående systemer under forudsætning af, at OS supporteres af producenten;

### OS

- Windows server
- Microsoft SBS

Såfremt servicen/applikationen ikke er nævnt vil support udføres pr. medgået tid.

### Applikation

- Office365 Mail
- Windows Terminal server
- Windows Exchange server
- Microsoft SQL
- Sharepoint

Såfremt servicen/applikationen ikke er nævnt vil support udføres pr. medgået tid.

### Virtuelrs

- VMware standard og Essentials
- HyperV
- Citrix Xenserver

### Firewall

- Der er inkluderet support af 1 firewall pr. Serviceabonnement
- Der skal være tegnet support aftale med producenten.
- Support pr. ekstra firewall kr. 599 pr. måned.

### Switch

- Unmanaged switch i ubegrænset antal
- Managed switch, 1. stk. pr. Serviceabonnement
- Der skal være tegnet support aftale med producenten
- Support pr. ekstra managed switch kr. 149 pr. måned

### WIFI

- Controller, 1 stk. pr. aftale
- 5 Access punkter pr. aftale
- Der skal være tegnet support aftale med producenten
- Support pr. ekstra 5 stk. Access punkter kr. 149 pr. måned

- Support pr. ekstra controller kr. 599 pr. måned

## Backup

- Onsite/remote backup

## Dokumentation

- Baseret på ITIL best practice
- Løbende opdatering af IT dokumentation

**Supportabonnement** kr. 149,-

### Hvad er med i købet:

#### ServiceDesk

- Web baseret log in
- Fri brugersupport via mail
- Chat
- Telefon
- Remote opkobling

#### Proaktiv vedligehold

- Tjek af daglig log
- Patch, opdatering installation af servicepack
- Fejlretning ved stop af drift eller stoppede services

## OS og applikationer

Ovenstående services udføres på nedenstående systemer, såfremt OS og applikationer supporteres af producenten;

- Windows OS
- MS Office pakken
- Internet Explorer, Firefox, Chrome (plugin og add on er ikke supporteret)
- Adobe reader, Flash, player og viewer
- Java
- Skype, Skype business
- Netbank (Nordea, Sydbank, Danske bank, Jyske bank)

Såfremt servicen/applikationen ikke er nævnt vil support udføres pr. medgået tid.

## Vilkår

Opsætning af nye enheder faktureres iht. Pakke priser jf. pris bilag 2.

Support på produkter uden for aftale faktureres på medgået tid jf. pris bilag 2.



Hardware, software, reservedele og licenser faktureres efter forbrug.

Forudsætningen for server restore er, at der tages fuld backup. I modsat fald er der sandsynlighed for at der ikke kan laves en restore.

Såfremt leverandørens skriftlige anvisninger ikke straks efterkommes, bortfalder leverandørens ansvar for drift af kundens it på de oplyste enheder, support som skal udføres on-site i forbindelse med disse enheder faktureres på medgået tid.

Kunden udleverer kontaktdata på dennes samarbejdspartnere på ERP, CRM, CMS og telefonsystemer.

Se vilkår for konsulent ydelser.