

1. Avtale om Uni Nettsky - Tjenestebeskrivelse

Tjenestebeskrivelsen regulerer drift, støtte og support fra våre underleverandører av Tekniske driftssenter.

1.1. Nettsky og drift generelt

Leverandøren skal drifte Kundens programvareplattform, herunder tilhørende utstyr og programvare. Samt drive Teknisk Support på løpende basis. Leverandøren skal gjøre en forretningsmessig og faglig rimelig innsats ved utførelse av den avtalte tjenesten. Leverandøren skal benytte skikket personell for alle oppgaver. Alle oppgaver utføres basert på den kompetanse som Leverandøren rår over på utførelsestidspunktet.

1.2. Supporthenvelser

Supportbehov skal meldes skriftlig på mail eller chat. Leverandør strømlinjeformer og sørger for at personell med riktig kompetanse kobles inn i saken. Telefon og fjernopkobling vil bli benyttet.

1.3. Tilgjengelighet og rekkefølge

Vårt supportssenter er bemannet innenfor Normal Arbeidstid. Tjenesten er normalt tilgjengelig 24/7/365. Se generelle betingelser for nedtidsklausuler og vedlikeholdsvinduer.

1.4. Behandlingstid og avslutning av saker

Support henvendelser vil besvares raskest mulig og en stor andel av sakene behandles omgående. Alle supporthenvelser er påbegynt senest innen 2 virkedager. En påbegynt henvendelse arbeides det kontinuerlig med til den er avsluttet. Løsningstiden er i en rekke tilfeller avhengig av både Kunden og Tredjeparter og kan derfor ikke garanteres. Når supportssenteret skriftlig har bedt Kunden om bekreftelse på at saken er løst, lukkes saken etter 2 dager ved manglende svar. Viser det seg at saken ikke er løst må Kunden melde inn saken på nytt.

1.5. Avgrensing mot konsulentoppdrag.

Support er hjelp til bruk eller i feilsituasjoner. Andre forhold er konsulentoppdrag. Henvendelser som er konsulentoppdrag overføres automatisk til en konsulent og belastes etter medgått tid om ikke annet er avtalt

Inkludert i Nettsky avtalen er:

- Hjelp i feilsituasjoner og avklaring av problemstillinger som måtte oppstå.
- Mulighet for fjernstyring/fjernsupport
- Patching og Oppgradering av programvare som er automatisert/standardisert.
- OS og Office lisenser på den sentrale plattformen
- Drift og feilretting av de programmene og tjenestene som er avtalt
- Backup i tråd med betingelser angitt under avtale med underleverandør

Følgende er alltid konsulentoppdrag eller tillegg:

- Endringer og bytte av lokalt utstyr eller programvare
- Oppgraderinger som krever individuelle vurderinger eller manuelt arbeid. (Fagapplikasjoner)
- Opplæring av Kundens ansatte
- Utførelse av arbeid for Kunden
- Ekspresoppdrag
- Tilpasninger av utstyr og programvare

1.6. Versjoner og oppgraderinger

Det forutsettes at Kunden har gyldig bruksrett og at siste versjoner benyttes. Leverandøren kan pålegge oppgradering.

1.7. Endringer, fakturering og terminering

Avtalen er løpende og Uni Micro sin lisensavtale er styrende for kundeforholdet.