



## Aftale omkring fast månedlig driftshjælp



### Dansupport's forpligtelser

Dansupport forpligter sig til at levere de af driftsaftalen omfattede driftsydelser med de specificerede arbejdstider, arbejdsdage og reaktionstider.

Dansupport's medarbejdere har tavshedspligt med alt, hvad de erfarer om kunden i forbindelse med udførelsen af de aftalte driftsydelser, medmindre der er tale om forhold, som ifølge sagens natur skal bringes til tredjemands kundskab.

Dansupport hæfter ikke for forsinkelser, mangler eller fejl, som kan henføres til forhold, over hvilke leverandøren ikke er herre, og hvis indtræden leverandøren ikke burde have kunnet forudse.

### Kundens forpligtelser

Det påhviler kunden at give Dansupport uhindret adgang til det udstyr, der skal serviceres, når udstyret er placeret uden for driftscenteret, og at sørge for, at dette udstyr til enhver tid befinder sig i et miljø, som opfylder de for udstyret gældende krav.

Det er kundens forpligtelse at meddele Dansupport hvis aftalen skal opdateres med nye komponenter.

### Priser

Der tages udgangspunkt i den til enhver tid gældende timepris, for konsulentbistand og kørsel. Der tages forbehold for varsling af evt. prisstigninger.

### Beskrivelse

Med aftale om fast månedlig driftshjælp indgår kunden og leverandøren en aftale omkring fast konsulentbistand til en speciel timepris. Denne ydelse sigter mod at højne oppe tiden og forbedre sikkerheden, samt minimere de samlede omkostninger (TCO). Fast driftshjælp kan omfatte udstyr placeret hos kunden eller i driftscenteret.

Der kan aftales hvilke arbejdsopgaver der skal varetages, eksempelvis:

- opdatering og kontrol af viruscheck
- opdatering af dokumentation
- opdatering af programmer
- opdatering af servere eller telefoncentral
- kontrol af netværket, servere og telefoncentral
- kontrol af backup og restore
- udførelse af alm. driftsopgaver såsom brugeroprettelser, opsætning af maskiner, opsætning og konfiguration af printere o.lign.
- optimering af klientinstallation vha. Ghost eller tilsvarende produkt
- hjælp ifm. implementering af nye programmer/systemer
- sikkerhedscheck
- ad hoc opgaver

I tilfælde af driftsforstyrrelser eller nedbrud på komponenter omfattet af denne aftale, eller andre komponenter i kundens installation, faktureres kunden den forbrugte tid til samme timepris som ved forebyggende vedligehold.

Ved aftale om fast driftshjælp ydes en rabat på 5-20 % på den gældende timepris, afhængig af antallet af faste timer. Timer som på forhånd er afsat til fast driftshjælp og løbende drift skal afholdes i den pågældende måned og kan ikke opspares. Timer som forbruges herudover til drift, vedligeholdelse og nyinstallation faktureres med samme rabatsats, som er opnået ved aftale omkring fast driftshjælp, herunder også telefonsupport.

Telefonisk support der ydes over for kunden afregnes ligeledes til samme timepris som ved forebyggende vedligehold, der faktureres minimum 30 min.

### Tilstandsrapport

Som en del af aftalen omkring forebyggende vedligehold kan der løbende udarbejdes en tilstandsrapport. Tilstandsrapportens formål er at sikre en struktureret gennemgang af hele installationen eller dele heraf. Rapporten udformes elektronisk og fremsendes pr. e-mail til den ansvarlige hos kunden, og vil kunne bruges som dokumentation for installationens tilstand.

Tilstandsrapporten indeholder, ud over hovedkonklusion, resumé og forslag til udbedring/forbedring, pt. detaljeret gennemgang inden for op til 10 områder:

- Backup/Restore
- Antivirus
- Servere
- Sikkerhed (intern/ekstern)
- Netværk
- Printere
- Arbejdsstationer
- Data-dokumentation
- Telefonsystem
- Tele-dokumentation

Til vurdering anvendes de traditionelle vurderingskoder der kendes i forbindelse med hushandler K1, K2, K3 osv.

Hvor tit tilstandsrapporten skal udarbejdes, og hvilke områder den skal dække aftales individuelt med kunden.

Ved spørgsmål kontakt os på 63 159 159 eller via e-mail [hotline@dansupport.dk](mailto:hotline@dansupport.dk)