

vCare Server

Tjänstebeskrivning

Tjänsten **vCare Server** innebär att Datacom tar ansvar för att säkerställa driften av Er serverutrustning samt om fel uppstår återställa till normalläge. Fysiska eller virtuella servrar eller en kombination av de två övervakas och underhålls både via system och av kvalificerad personal från Datacom. Detta för att minimera driftstörningar och/eller avbrott som påverkar er verksamhet.

Tjänsten debiteras med ett engångsarvode för driftsättning (installation av övervakningssystem samt uppsättning av rutiner och processer) och ett löpande fast arvode per månad per enhet. Om utrustningen är placerad hos kund och arbete måste utföras på plats debiteras resa och restid.

Tjänsten **vCare Server** utförs under den SLA-basperiod som valts för respektive enhet. För en fullständig beskrivning av tillgängliga servicenivåer hänvisas till bilaga - Service Level Agreement.

Vid användning av virtualisering av servrar räknas varje virtuell instans som en enhet.

Tjänstebeskrivning vCare Server

- Drift och övervakning av server
- Uppdatering av operativsystem och serverrelaterade program (ej 3:e-partsapplikationer)
- Möjlighet till utökad servicenivå

Service Level Agreement (SLA)

DataCom tillhandahåller nedanstående servicenivå avseende Tjänsten.

*KT - Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 08.00-17.00 (UK, DR möjligt som tillval)

* För fullständig beskrivning av DataComs SLA hänvisas till bilaga - Service Level Agreement