

# vCare Client

## Tjänstebeskrivning

Funktionstjänsten **vCare Client** innebär att Datacom ansvarar för att upprätthålla driften av era lokala klientdatorer till en fast kostnad. Klientdatorerna övervakas via en agent som levereras från Datacoms datacenter för att preventivt minimera driftstörningar och avbrott.

Användare har fri tillgång till DataComs Service Desk vilken kan nås per telefon, via e-post eller genom [www.datacom.se/support](http://www.datacom.se/support). Service Desk är tillgänglig för användaren mellan 07.00 - 18.00, helgfri måndag till fredag. För utökad tillgänglighet hänvisar vi till tjänsten **vCare Jour**.

Ett **vCare Client** avtal innebär också att ni tilldelas en kundansvarig teknisk konsult.

Tjänsten **vCare Client** förutsätter en fullständig dokumentation och inventering av befintlig lokal IT-miljö. Eventuella förbättringsåtgärder som föreslås måste utföras innan Tjänsten träder i kraft.

Vid varje förändring av IT-miljö, exempelvis vid köp av nya klientdatorer, skrivare, applikationer etc. debiteras installations- och konfigurationstjänster till ett fast pris enligt separat prislista. Vid större förändringar i den lokala IT-miljön offereras dessa separat.

För det fall att kunden själv installerar, konfigurerar eller utför förändringar i den lokala IT-miljön skall dessa alltid godkännas av Datacom innan dessa kan omfattas av avtalet.

### Tjänstebeskrivning vCare Client

- Fri telefon- och fjärrsupport för användare
- Drift av kundens lokala IT-miljö inkluderat klientdatorer
- Tillgång till ärendehanteringssystem

### Service Level Agreement (SLA)

DataCom tillhandahåller nedanstående servicenivåer avseende Tjänsten.

\* KT - Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00-18.00. (UK möjlig som tillval)

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