

vCare Jour

Tjänstebeskrivning

vCare Jour är en tjänst för verksamheter som behöver tillgång till snabb support och felavhjälpning utanför DataComs ordinarie öppettider, som är 07.00 - 18.00 helgfri måndag till fredag. Med **vCare Jour** erhåller verksamheten ett beredskapsnummer vilket är tillgängligt under vald SLA-basperiod.

Basperioder för Service Level Agreement (SLA)*

KT Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00 - 18.00
UK Utökad kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00-21.00
DR Felavhjälpning dygnet runt, 24x365

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

vCare Jour debiteras med ett fast arvode per månad. Begärda felavhjälpning eller förändringar debiteras löpande per timme med justering avseende arbete utfört utanför ordinarie arbetstid.

Tjänstebeskrivning vCare Jour

- Tillgång till support och felavhjälpning enligt vad SLA-basperiod upp till 24x7x365
- Responstid 30 minuter
- Övervakning
- Tillgång till ärendehanteringssystem
- Dokumentation