

vCare Client

Tjänstebeskrivning

Tjänsten **vCare Client** innebär att DataCom tillhandahåller fjärrstöd till användare för snabb och trygg felavhjälpning per telefon eller mejl. Allt mot en fast avgift per användare och månad.

Klienter övervakas centralt för preventivt minimera störningar och avbrott. Agenten förser er även med ett komplett inventarieregister samt en förteckning över installerade mjukvaror och produktens garanti- och supportstatus.

Företag som har valt tjänsten **vCare Client** erhåller obegränsad tillgång till DataComs Service Desk, vilken kan nås per telefon, via e-post eller genom 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.

Tjänsten **vCare Client** förutsätter en fullständig inventering av befintlig klient-miljö. Eventuella brister som kan generera problem med användarupplevelsen måste åtgärdas innan Tjänsten kan träda i kraft.

För det fall att kunden själv installerar, konfigurerar eller utför förändringar i den lokala IT-miljön måste dessa alltid godkännas av DataCom innan de kan omfattas av tjänsten.

vCare Client finns i två utföranden; Standard respektive Premium (se tabell).

vCare Client	Inget avtal	Standard	Premium
Support via telefon eller mejl 07:00 - 18:00 Helgfri måndag till fredag	✓	✓	✓
Ärenderegistrering Uppföljning och återrapportering	✓	✓	✓
Antivirus Via förinstallerad agent	-	-	✓
Fjärravhjälpning För PC och Mac	-	✓	✓
Inventariesystem Journal- och inventarieförd	-	-	✓
Klientsupport Mobiltelefoner och surfplattor	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	✓
Administration Användarkonton och behörigheter i AD/O365	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	✓
Installation / Uppdatering Av godkänd programvara	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	✓
SPOC, Single Point of Contact Vi hanterar dialog med leverantörer av applikationer så som Visma, Sales Force m.fl.	-	-	✓
Ny- /ominstallation PC eller Mac	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	Debiteras per påbörjad period om 15 minuter	✓
Service Level Agreement 90% av samtalen till Service Desk skall besvaras inom nittio (90) sekunder.	90 sek	90 sek	90 sek

Priser

Tjänsten debiteras per användare och månad.

Service Level Agreement (SLA)

DataCom tillhandahåller nedanstående servicenivåer avseende Tjänsten.

KT* - Kontorstid, helgfri måndag - fredag, 07.00-18.00.

UK - Utökad kontorstid, helgfri måndag - fredag 07.00 - 21.00, finns som tillval.

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