

PRODUKTARK – KUNDEAVTALER



OVERSIKT OVER KUNDEAVTALENE

Grenland Data tilbyr en rekke kundeavtaler. Avtalene er gjort meget fleksible, slik at du som kunde skal kunne velge tjenester/opsjoner ut fra egen kompleksitet, krav til oppetid, antall servere, antall brukere og intern IT-kompetanse.

Basis-avtalen dekker de mest grunnleggende tjenester som er nødvendige for å drifte en eller flere servere. Denne avtalen sikrer også en oppdatert systemdokumentasjon, kontinuerlig overvåking med eget overvåkingsprogram, daglig sjekk av viktige logger, månedlig statusrapport, samt en månedlig oppfølging/anbefaling på eventuelle tiltak som bør iverksettes.

Det kan tegnes tilleggsavtaler, dersom det ønskes mer forutsigbare kostnader. Noen av disse tilleggsavtalene krever at man har tegnet en **Basis-avtale** med GDA, mens andre avtaler kan kjøpes enkeltvis. Grunnen er at det i **Basis-avtalen** inngår en del funksjoner som må være på plass for at GDA skal kunne tilby tilleggstjenester som for eksempel avtale om BRUKER-Administrasjon eller SYSTEM-Oppdatering.

Felles for alle kundeavtaler (bortsett fra Respons-avtale):

- Tegnes for 1 år av gangen og med 3 måneders oppsigelse
- Faktureres forskuddsvis årlig, halvårlig eller kvartalsvis
- Responstid er maks 8 arbeids-timer, og innen denne tid skal kunden ha fått tilbakemelding på status
- Henvendelser og oppfølging gjøres i normal arbeidstid (bortsett fra for kunder med egen Respons-avtale)

Tabellen på neste side viser en enkel oversikt over kundeavtalene. Disse er nærmere beskrevet i egne Produktark som kan fås ved henvendelse til Grenland Data eller ved å besøke vår Web (www.gda.no).

Grenland Data AS startet opp sin virksomhet i januar 2001, og har i dag en betydelig markedsandel i SMB-markedet i Grenland. Vi har lokale eiere og lokal fokus. Vi satser på små og mellomstore bedrifter i Grenlands-regionen, og har som visjon å bli en ledende aktør i dette markedet.

Grenland Data AS gir kunden spesialkompetanse innen:

- Telefoni og IKT-infrastruktur
- Data-kabling og svakstrøm
- Server- og lagrings-teknologi
- PC og tilbehør
- Web-løsninger

Vi tilbyr rådgivning, konsulent tjenester, utvikling, undervisning og kurs innenfor de samme områdene.

Grenland Data ønsker å fungere som kundens interne IT-avdeling, og vil på den måten kjenne kundens utfordringer. Dette medfører rask og tett oppfølging, samtidig som vi kan gi råd om effektivisering med kostnadsbesparende og innovative løsninger.

Grenland Data AS
Hagebyvegen 40
3734 Skien

Tlf: +47 35 58 46 00

Faks: +47 35 58 46 01

E-post: firmapost@gda.no

Web: www.gda.no



Partner

2011
Preferred Partner



Grenland Data

-din lokale dataleverandør

		PROD.-		KREVER
AVTALE-TYPE	BESKRIVELSE	ARK	PERIODE	BASIS
BASIS-Avtale	System-dokumentasjon (Nettverk, Servere, Skrivere)	10	Mnd	
	Fri telefon-support (< 15 min), prioritert reaksjon		5d/8t	
	Kontinuerlig overvåking med hjelp av eget program		5d/8t	
	Daglig sjekk av Backup-logger		Daglig	
	Daglig sjekk av Windows Event-logger		Daglig	
	Daglig sjekk av Antivirus-oppdateringer		Daglig	
	Daglig sjekk av diskbelegg og ledig diskplass		Daglig	
	Daglig sjekk om spesifiserte servicer er aktive		Daglig	
	Månedlig sjekk av sikkerhetssertifikater (utløpsdato)		Mnd	
	Månedlig status-rapport		Mnd	
	Årlige Status-møter		År	
BRUKER-Administrasjon	Administrasjon/Endring av brukere og mailkonti	11	5d/8t	X
	Resetting av passord, oppheving av locksituasjoner		5d/8t	X
SYSTEM-Oppdatering	Windows Update (Normal arbeidstid)	12	Mnd	X
	Windows Update (Utenom normal arbeidstid)		Mnd	X
RESPONS-Avtale	4 eller 8 timers reaksjonstid	13	7d/24t	X
Online Backup	Backup til Fjernlager => ingen tapehåndtering	20	7d/24t	(X)

FORKLARINGER TIL TABELLEN OVER
Periode
Normal arbeidstid (5d/8t) = Mandag - Fredag, fra 0800 – 1600 (Kontortid).
Utvidet arbeidstid (7d/24t) = Hver dag og hele døgnet.
Måned/Kvartal/År = Tjenesten utføres 1 gang pr. Måned/Kvartal/År.
Avhengighet
X = Tilleggstjenester som krever at kunden har Basis-avtale

DEFINISJONER
Kunden = Firma som har inngått en kundeavtale med Grenland Data AS.
Leverandøren = Grenland Data AS (GDA)
Reaksjonstid = Tid fra feil blir meldt, til Leverandøren har startet på oppdraget (på telefon).