

PRODUKTARK – BASISAVTALE



BESKRIVELSE AV BASIS-AVTALE

1. GENERELT OM BASIS-AVTALEN.

BASIS-avtalen dekker kundens grunnleggende behov ved drifting av en eller flere servere. Grenland Data utfører de daglige oppgavene ved hjelp av et overvåkingsverktøy (se under), mens de manuelle oppgavene utføres normalt en gang pr. måned.

Kunden får månedlige statusrapporter med eventuelle anbefalte tiltak.

2. GENERELT OM OVERVÅKINGS-VERKTØYET.

- Grenland Data har inngått en partneravtale om levering av et overvåkingsverktøy (Remote Management).
- Overvåkingsverktøyet er en enkel og rimelig løsning for fjernovervåking og fjernadministrasjon. Verktøyet er brukt av tusenvis av IT-leverandører og systemintegratorer.
- Med sitt "10 minutter å sette opp" konsept, blir det enkelt å overvåke og administrere servere og PC'er, levere fjernstøtte, patching og kunderapportering.
- Overvåkingsverktøyet sender automatisk alarmer til et overvåkingskonsoll (Web), som Grenland Data har aktivt i normal arbeidstid. Alarmer kan også sendes på mail til en eller flere personer.
- Månedlig rapport for hver server. Rapporten inneholder også en del grafiske framstillinger som viser trender etc. for strategiske komponenter (CPU, Minne, Disk).

3. BASIS-AVTALENS INNHOLD.

a. **Systemdokumentasjon** – lages ved etablering av avtalen, ajourføres hver måned, og dokumenterer minimum følgende:

- Visio-tegning av Kundens datanettverk med oversikt over:
 - Datalinjer med hastighet og sambandsnummer
 - Firewall og åpne porter (standardtilganger)
 - Routere, Switcher, Access-punkter etc.
- Regneark med 2 undermapper; Server-oversikt og Skriveroversikt
- SYDI-dokumentasjon på alle servere som inngår i BASIS-avtalen
- Grenland Data har i sitt CRM-system informasjon om Kundens systemidenter, passord etc.
- Endringslogg skal oppdateres ved alle større endringer for ovennevnte enheter (Nettverk, Servere og Skrivere).

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, konsulentjenester, 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

b. Prioritert og fri telefonsupport – gjelder telefonsamtaler kortere enn 15 minutter.

Kunder med BASIS-avtale får prioritert support (først i køen), og fri telefonsupport på alle samtaler som er kortere enn 15 minutter. Dersom Grenland Data må utføre aktiviteter på kundens løsning, så blir dette fakturert etter gjeldende timepriser.

c. Server-sjekk – gjøres daglig av overvåkingsverktøyet:

- Backuplogger (Backup Exec)
- Windows Eventlogger (operativsystemets logger)
- Antivirus-oppdateringer (definisjonsfiler til Symantec Endpoint Protection)
- Kontinuerlig sjekking av tilhørende disklager for de serverene som det er tegnet avtale for, og kontrollerer at det er nok ledig diskplass til at serverene får gjort jobben sin.
- Kontinuerlig overvåking av serverens CPU og minneforbruk → Viser trender over tid.
- Overvåkingsverktøyet kan eventuelt starte spesifikke servicere som må gå på Windows-serveren.
- GDA varsles via mail dersom kritiske hendelser oppstår på tilhørende disklager (SAN eller diskhylle).

d. Sertifikat-sjekk – gjøres 1 gang pr måned.

Aktuelle Sikkerhetssertifikat som er kjøpt av Grenland Data sjekkes med hensyn til utløpsdato. Exchange-serverene sjekkes også med hensyn til Microsofts interne sertifikater, og eventuelle fornyinger gjøres av GDA.

e. Månedlig status-rapport – lages 1 gang pr måned, og inneholder følgende:

- Sammendrag av eventuelle hendelser i loggsjekkene (se punkt **c**)
- Backup-rapport (siste kjøring, varighet, datamengde). Test av restore for et filutvalg
- Status på antivirus hos kunden
- Server-oversikt (CPU, Minne, Disk-belegg (ledig plass i %) – se punkt **c**)
- Sikkerhetsjekk av brannmur (åpne porter inn og ut)
- Sertifikatsjekk (se punkt **d**)
- Forslag til endringer eller aktiviteter som bør/må gjøres.

f. Årlige status-møter – årlig gjennomgang av kundens data-løsning.

- Gjennomgang av siste års statusrapporter, gjennomgang/oppfølging av anbefalte tiltak
- Diskusjoner rundt kundens strategiske IT-planer → Dimensjonering av kundens IT-løsninger
- Diskutere relevante produktnyheter/oppdateringer → forenklinger/forbedringer/besparelser ?

4. BASIS-AVTALENS BETINGELSER.

- For at kunden skal få full effekt av BASIS-avtalen, så er det viktig at alle endringer i IT-miljøet rapporteres fortløpende til Grenland Data.
- Grenland Data oppretter en kommunikasjonsforbindelse til kunden (normalt via Internett). Dette gir kunden raskere feilsøking og feilretting.
- Ved inngåelse av en BASIS-avtale, så påløper det et etableringsgebyr for at Grenland Data skal få plass systemdokumentasjon og kommunikasjonsforbindelse til kunden, samt installering av overvåkingsprogram.
- BASIS-avtalen prissettes med en fast pris pr. server (fysisk eller virtuell). Rabatterte priser for flere servere.
- BASIS-avtalen tegnes for 1 år av gangen, og med 3 måneders oppsigelse
- BASIS-avtalen faktureres forskuddsvis årlig, halvårlig eller kvartalsvis
- Reaksjonstid er maks 8 arbeidstimer, og innen den tid skal kunden ha fått tilbakemelding på status
- Henvendelser og oppfølging gjøres i normal arbeidstid (bortsett fra for kunder med egen Respons-avtale)
- Basis-avtalen **dekker ikke** oppfølging av kundespesifikke programmer.