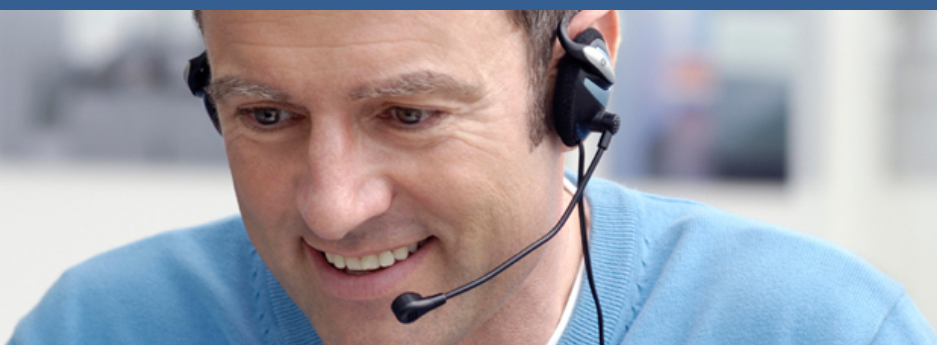


PRODUKTARK – RESPONS-AVTALE



BESKRIVELSE AV RESPONS-AVTALE

1. GENERELT OM RESPONS-AVTALEN OG DENS INNHOLD.

- Respons-avtalen er ment for kunder som har ekstra krav til oppetider på sitt datautstyr. Dette kan være for hele året, eller spesielt kritiske perioder.
- Respons-avtalen sikrer rask tilgang på kompetente teknikere for utbedring av kritiske feilsituasjoner i din bedrift.
- Respons-avtalen sikrer din bedrift at problemløsningen er igangsatt innenfor avtalt reaksjonstid.
- Telefonsupport er inkludert i avtaleprisen.
- Utrykningsoppdraget belastes etter gjeldende timepriser.

2. RESPONS-AVTALENS DEFINISJONER.

- Respons-avtalen gjelder for 24 timer i døgnet og 7 dager i uka.
- Respons-avtalen kan tegnes med 4 eller 8 timers reaksjonstid.
- Reaksjonstiden er definert som tid fra feil blir meldt, til GDA har startet på oppdraget (på telefon).
- Dersom oppdraget/forespørselen ikke kan løses på telefon, skal GDA kunne møte hos Kunden senest innen 30 minutter + normal reisetid fra GDA's lokaler.
- Kunder som har tegnet Respons-avtale, vil bli belastet med et utrykningsgebyr dersom utrykningen skjer utenom normal arbeidstid.

3. RESPONS-AVTALENS BETINGELSER.

- Kunden må ha tegnet en BASIS-avtale for å få Respons-avtale
- Respons-avtalen prissettes med en fast pris avhengig av antall servere og lokasjoner hos kunden.
- Respons-avtalen tegnes normalt for 1 år av gangen, og med 3 måneders oppsigelse.
- Respons-avtalen faktureres årlig, halvårlig eller kvartalsvis
- Henvendelser og oppfølging gjøres i utvidet arbeidstid, og innen den reaksjonstiden som er avtalt (4 eller 8 timer).
- Det belastes et utrykningsgebyr dersom leverandøren må møte hos kunden utenom normal arbeidstid. Telefonsupport er inkludert.

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, konsulenttjenester, 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

CITRIX[®]

Microsoft[®]
CERTIFIED
Partner

2011
Preferred Partner



Grenland Data

-din lokale dataleverandør