

FRONTDESK® Tjenestebeskrivelser

Vedlegg til **BILAG 1** Omfang og beskrivelse av tjenestene

Overvåkning (inngår i tjenesten DRIFT)	Tjenesten inneholder
Sodvin Monitorering	<p>Enheter og tjenester spesifisert i avtalen overvåkes med relevante verktøy. Driftssenteret vil få automatisk varsling om de fleste situasjoner som kan medføre redusert ytelse eller behov for korrigerende tiltak. Der det er ønskelig, kan også kontaktpersoner hos Kunden få varsling.</p> <p>Monitorering gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p>
Supporttjenester (inngår i tjenesten DRIFT)	Tjenesten inneholder
Sodvin IT-Support	<p>IT-Support fungerer som SPOC og tilbyr feilmottak, 1. og 2. linje support, koordinering mot tredjepart.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mottak av meldinger om driftsavvik / feil - Annen teknisk support - Teknisk brukerstøtte - Fjernstyring for teknisk assistanse - Tilgang til selvbetjeningsportal for innmelding og oppfølging av egne saker - Opsjon for kundeoperatør som kan se alle Kundens saker og melde inn/oppdatere på vegne av brukerne (tillegg) - Opsjon for andre tjenester kunden ønsker administrert gjennom en SPOC løsning <p>IT-Support omfatter de brukere som til enhver tid er innmeldt i avtalen. Disse navngis og registreres i vårt supportsystem med epostadresse og mobilnummer under implementering. Endringer meldes på eget skjema.</p> <p>IT-Support inkluderer vederlag for utført support og bistand. Inkluderte tjenester er spesifisert under de respektive tjenestegruppene. Inkluderer ikke brukerstøtte for forhold som ikke er dekket av driftsavtalen.</p> <p>IT-Support har eget telefonnummer og e-postadresse. IT-Support er betjent i basisperioden.</p>
Sodvin Vakttelefon	<p>Leverandøren har en egen vakttelefon for bistand utenfor ordinær arbeidstid. Tjenesten er tilgjengelig for alle våre Kunder som en del av spesifiserte driftstjenester.</p> <p>Vakttelefonen skal betjene normal support og assistanse for å sikre at tilgjengelighet på avtalte tjenester er dekket. Telefonen er betjent i Vaktperioden. Vakttelefon har eget telefonnummer, og kan også nås via sentralbord. Se våre WEB-sider.</p>



Driftstjenester (inngår i tjenesten DRIFT)	Tjenesten inneholder
Sodvin Respons	<p>Tiltak settes i verk ved registrerte og/eller innmeldte avvik kategorisert på følgende måte:</p> <p>Nivå A Kritisk: Avvik som medfører akutt driftsstans i hele eller vesentlige deler av systemet – Tiltak iverksettes umiddelbart og senest innen 2 arbeidstimer. Kundens kontaktperson informeres i prosessen.</p> <p>Nivå B Alvorlig: Avvik som berører sentrale tjenester og som medfører betydelig redusert ytelse – Tiltak iverksettes så snart som mulig, og senest innen 4 arbeidstimer. – Avvik meldes Kundens kontaktperson for avtale av tidspunkt dersom utbedring medfører driftsstans</p> <p>Nivå C Mindre alvorlig: Avvik som ikke i vesentlig grad hindrer brukernes tilgang til funksjoner, – Tiltak iverksettes innen 8 arbeidstimer.</p> <p>Mindre, påregnelige avvik som ikke forårsaker særskilt reduksjon i ytelse eller funksjon, vil behandles etter driftsavdelingens vurdering. Tiltak planlegges og utføres vanligvis i neste vedlikeholdsperiode.</p> <p>Responstidene gjelder innenfor avtalt dekningsperiode.</p> <p>Utenfor dekningsperioden iverksettes tiltak så snart som mulig i forhold til tiltakets art, eller etter nærmere avtale. Tiltak utført utenfor dekningsperiode på Kundens oppfordring, kan medføre tilleggskostnader etter gjeldende satser og betingelser. Leverandøren vil informere om dette ved avtale om gjennomføring</p> <p>Respons gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>For noen enheter, programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt. Ved arbeid utført av andre enn Leverandøren eller 3.part engasjert av Leverandøren, gjelder suspensjonsperioden.</p> <p>Oppetid Tjenesten leveres med en avtalt oppetidsgrad på 99,5 % innenfor avtalt dekningsperiode pr kvartal. Kun ikke-planlagt utilgjengelighet som skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for, regnes som nedetid ved beregning av oppetid. Planlagt vedlikehold, force majeure, forhold utenfor Leverandørens kontroll eller forhold som skyldes Kunden, inngår ikke i beregningen.</p>



Driftstjenester (inngår i tjenesten DRIFT)	Tjenesten inneholder
Sodvin Feilretting	<p>Nødvendig arbeid for å holde systemet ved like i den funksjonelle stand det var på godkjenningsdag, er dekket av avtalen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Maskiner<ul style="list-style-type: none">o Bytte av defekte delero Omstart ved behov- Servere<ul style="list-style-type: none">o Gjenoppretting av driftsstatus ved feilsituasjoner- Programmer/Tjenester<ul style="list-style-type: none">o Gjenoppretting av driftsstatus ved feilsituasjoner <p>Arbeidet gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p> <p>For noen enheter, programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt.</p> <p>Deler, materiell eller nødvendige lisenser er ikke inkludert. Arbeid for bytte eller installasjon av deler er kun dekket for utstyr som Leverandøren eier eller stiller til disposisjon. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer, endringer eller utstyrbytte er ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p> <p>Ved arbeid utført av andre enn Leverandøren eller 3.part engasjert av Leverandøren, gjelder suspensjonsperioden</p>

Driftstjenester (inngår i tjenesten DRIFT)	Tjenesten inneholder
Sodvin Driftsadministrasjon	<p>Nødvendige arbeid for å administrere utstyr, programmer og tjenester omfattet av avtalen, og kontrollere at avtalte ytelser er ivarett Herunder</p> <ul style="list-style-type: none">- Registrering av alle supporthenvelsninger i vårt saksbehandlingssystem- Oppfølging og saksadministrasjon internt- Oppfølging og tilbakemelding til Kunde- Eskalering av feilsituasjoner og avvik ved behov- Tilgang til rapportering av saksvolum, sakstyper, fordeling og andre statistiske data <p>Arbeidet gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for.</p>



	<p>Deler, materiell eller nødvendige lisenser er ikke inkludert. Arbeid for bytte eller installasjon av deler er kun dekket for utstyr som Leverandøren eier eller stiller til disposisjon. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer, endringer eller utstyrsbytte er ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p>
Sodvin Vedlikehold	<p>Nødvendige arbeid for å holde systemet ved like i den funksjonelle stand det var på godkjenningdag, er dekket av avtalen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Nødvendig vedlikehold inkluderer oppdateringer fra Microsoft Update, Firmware oppdateringer, opprydding på systemdisker, omstart av servere etc.- Oppgavene gjøres periodisk etter fastlagt skjema, minimum månedlig. <p>Arbeidet gjelder utstyr, funksjoner, tjenester og programvare som tjenesten er spesifisert for. i BILAG 2 Omfang og beskrivelse av tjenestene</p> <p>For noen enheter, programmer og funksjoner kreves aktiv vedlikeholds- og/eller supportavtale. Disse er spesifisert særskilt.</p> <p>Deler, materiell eller nødvendige lisenser er kun inkludert for utstyr og programvare som eies av Leverandøren. Arbeid for bytte eller installasjon av deler er kun dekket for utstyr som Leverandøren eier, eller stiller til disposisjon. Arbeid i tilknytning til oppgraderinger, forbedringer, endringer eller utstyrsbytte bestilt av Kunden er ikke inkludert. Dette faller inn under arbeid ved endringsoppdrag og belastes etter avtale for disse tjenestene.</p> <p>Nødvendig arbeid utføres i dekningsperioden der ikke annet er avtalt i hvert enkelt tilfelle. Etter ønske fra Kunden kan arbeidet utføres på andre tidspunkt, og vil da medføre tillegg etter standardvilkår.</p>
Sodvin Endringsadministrasjon	<p>Leverandøren registrerer oppdrag om endringer i sitt support - / helpdesk-system og logger aktiviteter på anlegget.</p> <ul style="list-style-type: none">- Kundespesifikke prosedyrer og rutiner etableres i forbindelse med etablering- Registrering av alle supphørvendelser i vårt sakssystem- Oppfølging og saksadministrasjon internt- Oppfølging og tilbakemelding til Kunde- Tilgang til rapportering av saksvolum, sakstyper, fordeling og andre statistiske data- Kontroll av konsekvenser- Varsling- Kundens aksept der hvor tiltak kan ha vesentlige konsekvenser for tilgjengelighet eller kostnader.

Infrastrukturtenester

Tjenesten inneholder

<i>(inkluderer tjenesten DRIFT der angitt)</i>	
FRONTDESK® IaaS	
Managed FRONTDESK® Dedikert V-Server	<p>Dedikert serverinstans til kundens egendefinerte formål Virtuell server, Server OS etter valg, Microsoft Windows Server i versjoner som er fullt supportert av Microsoft, eller Linux i supporterte versjoner</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestilles med vCPU og RAM, i step på partall - Systemdisk - Datadisk - Tilvalg flere logiske disker - Tilvalg for ekstern IP adresse og kapasitet for aksess fra Internett <p>Inkluderer DRIFT. Se gjeldende tjenestebeskrivelser for ytterligere spesifikasjoner</p>
FRONTDESK® Shared VDI (Remote Desktop)	<p>FRONTDESK® Workspace Standard Windows Desktop i omfatter: Brukerinstans på Citrix Terminalserver.</p> <p>Tjenester</p> <ul style="list-style-type: none"> o Tilgang til lagringsplass for personlige data / dokumenter o Tilgang til lagringsplass for felles dokumenter o Tilgang til Servertjenester <p>Tjenesten omfatter DRIFT. Se gjeldende tjenestebeskrivelser for ytterligere spesifikasjoner</p>
FRONTDESK® SaaS Lagringstjenester	<p>Lagringstjeneste for virtuelle maskiner og plattformtjenester som SQL, Exchange, ShareFile og VDI</p> <p>Inkluderer alle tekniske ressurser, drift og vedlikehold av plattform og tjeneste.</p> <p>Inkluderer i standardversjon sikkerhetskopiering min. 1/Dag i 30 dager.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilvalg utvidet sikkerhetskopi lagringsperiode (Generasjoner) MND/ÅR - Tilvalg utkopiering av sikkerhetskopier <p>Inkluderer sekundærkopi til CoLocation datasenter for katastrofebackup.</p> <p>Inkluderer DRIFT</p>

Definisjoner

DRIFT Komplette driftsansvar