



IT-AKUTEN

SupportAvtal

Med ett supportavtal är du en prioriterad kund hos oss och därmed garanterad en viss svarstid när du behöver hjälp med din IT-miljö. Som avtalskund får du ett reducerat timpris, månadsfakturering och en dedikerad IT-konsult.

Supportärenden anmäler du till IT-Akuten support. Du kan också registrera dina ärenden själv. Ärendets art avgör om det kan lösas via telefon, via distansinloggning eller av en IT-konsult på plats.

I supportavtalet ingår distansövervakning och larmhantering av servrar.

Servicenivåer för IT-Akutens olika supportavtal:

Avtalsform	Svarstid
Premium Påbörjad på-platsen-service Påbörjad Telefon/Remote	Inom 2 timmar Inom 30 minuter
Professional Påbörjad på-platsen-service Påbörjad Telefon/Remote	Inom 4 timmar Inom 1 timme
Standard Påbörjad på-platsen-service Påbörjad Telefon/Remote	Inom 8 timmar Inom 2 timmar
Bas Påbörjad på-platsen-service Påbörjad Telefon/Remote	Inom 16 timmar Inom 4 timmar

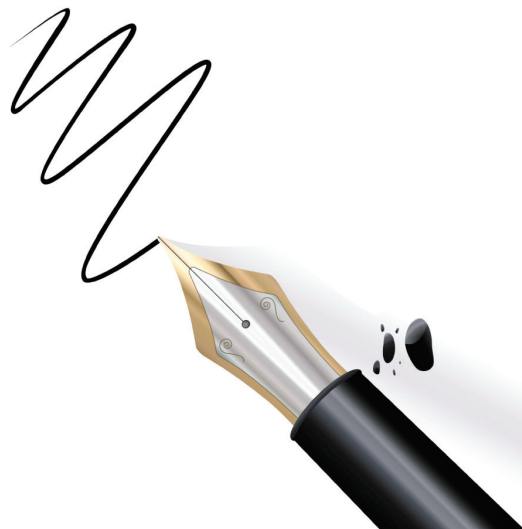
Månadspremien är baserad på det antal servrar och klienter som skall omfattas av supportavtalet.

Svarstiderna gäller kontorstid 08.00 – 17.00

Vid behov av support utanför kontorstid kan du komplettera med beredskap.

Fördelar

- Garanterade svarstider
- Lägre timtaxa
- Månadsfakturering
- Serverövervakning och larmhantering
- Dedikerad IT-konsult
- Helpdesk
- Distansinloggning



För ytterligare information och pris kontakta IT-Akuten Infrastruktur
Telefon: 08-475 53 00, mail: info@it-akuten.se

IT-AKUTENS TJÄNSTER

IT-DRIFT & SUPPORT

Support, drift, underhåll och övervakning av IT-system.

DATAKONSULTER

Teknikresurser under tidsbegränsade projekt eller som resursförstärkning under arbetstoppar.

SERVERDRIFT

Server - & applikationsdrift i säkerhetscertifierad datorhall.

IT-Akuten Infrastruktur AB

Starrbäcksgatan 1

172 74 Sundbyberg

www.it-akuten.se

