

Drift- og supportavtale



FORDELER MED EN DRIFT- OG SUPPORTAVTALE:

- Ett kontaktpunkt man kan henvende seg til ved feil eller spørsmål.
- Forutsigbare lave driftskostnader.
- 24/7 overvåkning av kritiske servere og nettverkspunkt.
- Servere, PCer og andre komponenter blir jevnlig oppdatert/vedlikeholdt.
- Oppdatert antivirusprogram.
- CTRL godkjent backup-løsning.
- Dokumentasjon over maskinvare, programvare, brukere og nettverk.
- Forlenger levetiden på eksisterende anlegg.



“En drift- og supportavtale dekker bedriftens behov for drift og vedlikehold av alt IT utstyr, samt support for de ansatte.”

Drift- og supportavtale

Provendo påtar seg driftsansvaret for hele eller deler av IT-systemet i deres bedrift og sørger for oppdateringer, vedlikehold, overvåkning, support og dokumentasjon.

Vi kartlegger og tilpasser individuelle avtaler som best passer bedriftens behov, ønsker og budsjett.

"Vi skreddersyr en avtale som passer deres behov for vedlikehold og support."

Bekymringsløs IT

IT gjennomsyrrer vår hverdag. Dersom man bygger opp systemer og løsninger uten gjennomtenkte strategivalg, blir systemene fort komplekse, uoversiktlige og sjelden dokumentert, oppdatert eller vedlikeholdt. Vi tar hensyn til dette og tar en full gjennomgang av systemet før en driftsavtale etableres, og sørger for å holde system og dokumentasjon ryddig og oppdatert til en hver tid.

Support, fjernhjelp og supportportal

Dere får hjelp og svar når dere ringer oss dersom dere opplever problemer, eller hvis dere bare har noen spørsmål. Vi kan koble oss på og fjernstyre PC-ene deres, slik at vi ser hva dere ser og raskere finner nøyaktig det problem dere opplever. På våre hjemmesider www.provendo.no kan dere også rapportere inn saker og se status på disse, samt prosjekter som pågår.

Systemoppdateringer og fysisk vedlikehold

Fokuser på deres egne forretningsområder. Vi tar oss av oppdatering av operativsystem, antivirus og øvrig programvare på Pcer, servere og nettverksutstyr. Dere vil få en rapport på hva som er oppdatert på hvilket utstyr etter hver gang. Vi utfører også fysisk vedlikehold som rydding, merking, rens og støvsuging av utstyr. Dette øker levetiden på utstyret betraktelig og sørger for en ryddig og veldokumentert struktur.

Monitorering og varslings

Vi overvåker systemene og utstyret deres og passer på at de alltid er operative. Varslingen sendes ut før systemene stopper og vi har dermed mulighet til å løse de fleste problemer før de påvirker dere. Brukere, teknisk og forretningsmessig kontakt mottar kun de varsler de trenger pr. telefon, sms og/eller e-post.

Statusmøte og tilstandsrapport:

Tilstandsrapporten gir dere overblikk over hvilke enheter som finnes i deres system, hvilken stand de er i og hvordan de er koblet sammen, samt eventuelle avvik/mangler, potensielle farer/problemer og en kort anbefaling for videre handling. Rapportene gjennomgås med dere på statusmøtet og vi blir enig om hvordan vi løser de relevante utfordringer. På den måten evaluerer og forbedrer vi den leverte tjenesten. Vår kontinuerlig oppdaterte dokumentasjonen av deres IKT-system gjør oss i stand til å enkelt kunne hjelpe dere via fjernhjelp eller på deres lokasjon dersom noe uforutsett skulle dukke opp. Overvåkingen vi setter opp på deres utstyr gjør at vi i mange tilfeller kan se problemer som kommer og løse disse før dette påvirker dere!

Med en drifts og supportavtale fra Provendo slipper du å tenke på oppdateringer, antivirus, backup og fysisk vedlikehold!

SUPPORT OG RESPONSTIDER

	Enkel	Standard	Utvidet	Premium
Åpningstid Support	Man - Fre 08 - 16	Man - Fre 08 - 16	Man - Fre 08 - 16	Man - Fre 08 - 16
Åpningstid Vakttelefon	✗	Man - Fre 16 - 20	Man - Fre 16 - 22	Man - Fre 16 - 24
Responstid Kritisk	12 timer	8 timer	4 timer	2 timer
Responstid Annet	24 timer	16 timer	8 timer	4 timer
Definisjon av kritisk	50%	35%	20%	10%
Fast kundekontakt	✗	✗	✓	✓
Supportportal	✓	✓	✓	✓
*Fri support	✗	30 min.	30 min.	60 min.

DRIFT OG VEDLIKEHOLD

	Enkel	Standard	Utvidet	Premium
Systemdokumentasjon	✗	✓	✓	✓
Tilstandsrapport	Forenklet	✓	✓	✓
Statusmøte	✗	12 mnd.	6 mnd.	6 mnd.
Oppdatering Operativsystem	✗	Månedlig	Ukentlig	Daglig
Oppdatering Antivirus	✗	Månedlig	Ukentlig	Daglig
Oppd. støtteprogramvare	✗	Månedlig	Ukentlig	Daglig
Oppd. øvrig programvare	✗	Månedlig	Ukentlig	Daglig
Tidsrom for vedlikehold	✗	08 - 20	08 - 22	08 - 02
Fysisk vedlikehold	✗	12 mnd.	12 mnd.	6 mnd.
Øvrig vedlikehold	✗	12 mnd.	12 mnd.	6 mnd.
Varsling	✗	✓	✓	✓
Monitorering	✗	24/7	24/7	24/7



Systemoppdateringer

Alltid oppdatert operativsystem, antivirus og øvrig programvare.



Support og vakttelefon

Når du trenger kompetent hjelp, er vi tilgjengelige.



Fysisk vedlikehold

Få orden og forleng levetiden på maskinparken.



Monitorering og varsling

Vi holder øye med hele systemet og retter feil før dere oppdager de.



Dokumentasjon og kundeportal

Så du vet hva du har, hva som har blitt gjort og for å melde/se status på saker.



Statusmøte

Kommunikasjon og enighet er viktig for en langsiktig og god strategi.



Kontakt oss



For bestilling eller mer informasjon, kontakt oss så får du hjelp av en av våre dyktige medarbeidere.

Tlf.: 35 49 99 90

E-post: post@provendo.no