

# GULD



## Drift- och Supportavtal

---

### ***SLA (Garanterad påbörjad felsökning)***

Vid driftstörningar på kundens system påbörjas arbetet inom 2 arbetstimmar

### ***Helpdesk***

Helpdesk Nivå 1, 2 och 3\*. Support\*\* med hjälp av remote-uppkoppling. Kan inte ärendet lösas på distans ingår på-platsen-service med 16 arbetstimmars inställelsetid. För resor utanför Storstockholm tillkommer restid och resekostnader.

### ***Systemplattform***

Hälsokontroll 2ggr/år, dokumentering av systemplattform, återrapportering och proaktiv åtgärdshantering i samband med besök på plats i max 6 timmar.

### ***Reducerat timpris tjänster***

Vid tecknande av guldavtal gäller Datemas konsultprislista med 10 % rabatt per timme.

### ***Pris***

5 500: -/månad

### ***Uppsägning***

Avtalet har tre månaders uppsägningstid.

\* 1=Ärenderegistrering och uppföljning, 2 felsökning utförd av supportpersonal, 3 certifierad tekniker.

\*\* Med support menas insatser omfattande högst fyra timmar per ärende, därefter utgår timdebitering.