

# SILVER



## Drift- och Supportavtal

---

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

Vid driftstörningar på kundens system påbörjas arbetet inom 6 arbetstimmar.

### ***Helpdesk***

Helpdesk nivå 1, 2 och 3\*. Support\*\* med hjälp av remote-uppkoppling.

### ***Systemplattform***

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

### ***Reducerat timpris***

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

### ***Pris***

2.500:-/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 en timme per ärende, därefter utgår timdebitering.