

Tjenestekatalog

Sist endret 22. september 2020

Tjeneste	Beskrivelse	Prisliste
Helpdesk og support	Generell bistand, feilsøking, feilretting og konfigurasjonsendringer på PC og nettverk.	Pkt. 1
Generell konsulentbistand	Klargjøring av IT utstyr, installasjon og utplassering av utstyr og andre klargjøringstjenester. Generell konsulentbistand.	
Rådgivning og systemutvikling	Prosjektdeltagelse, prosjektledelse, rådgivning, systemutvikling/programmeringstjenester	
Driftstjenester (IT-vakt)	Gjelder pc og server hvor det er avtalt drift og hvor Ramvik sin driftsagent er installert. Ramvik er ansvarlig for å følge opp og sørge for at avtalte tjenester om anti-virus, web-beskyttelse, oppdateringer og backup kjører på de enkelte enheter. Tjenestene leveres til de enheter der ITvakt-agenten er installert. Feilretting av pc og support som ikke følger av nevnte tjenester er å regne som <i>Helpdesk og support</i> og faktureres etter medgått tid.	Pkt. 3
Driftstjenester server	ITvakt klienten overvåker en rekke kontrollpunkter på fysiske eller virtuelle servere som omfattes av avtalen, og gir alarmer og varsler inn til vårt kontrollsystem. Nødvendige tiltak blir iverksatt eller foreslått iverksatt for å best mulig sikre stabil drift og opptid. Detaljert oversikt over kontrollpunkt vil være tilgjengelig etter installasjon, da disse kontrollpunktene varierer ut fra maskinvare/konfigurasjon.	
Driftstjenester pc	ITvakt klienten overvåker en rekke kontrollpunkter på arbeidsstasjonene og gir alarmer og varsler inn til vårt kontrollsystem. Her behandles disse prioritert etter alvorlighetsgrad. Nødvendige tiltak blir iverksatt eller foreslått iverksatt for å best mulig sikre stabil og sikker drift.	
ITvakt Online Backup for Server	<p>{onam} sørger for backup av avtalte data til avtalt tid. {onam} bidrar også med nødvendig tilbakekopiering av data, initiert av kunden. Backup-tjenesten forutsetter nødvendig internett/linjekapasitet.</p> <p>Standard backup-oppsett er: Daglig utkopiering av endrede data, rullerende siste 28 dager, det tas i tillegg vare på en kopi den 1. i måneden i 12 måneder. Backup-oppsett kan endres etter skriftlig instruks fra kunde.</p> <p>Varsling av feil på backup sendes både til kundens foretrukne e-postadresse og {onam} sin Helpdesk. Begge parter er gjensidig ansvarlig for initiering av tiltak i forhold til feilmeldingen.</p>	

ITvakt Online Backup for PC	<p>{onam} sørger for backup av avtalte data til avtalt tid. {onam} bidrar også med nødvendig tilbakekopiering av data, initiert av kunden. Backup-tjenesten forutsetter nødvendig internett/linjekapasitet.</p> <p>Standard backup-oppsett er: Daglig utkopiering av endrede data, rullerende siste 90 dager. Backup-oppsett kan endres etter skriftlig instruks fra kunde.</p> <p>Varsling av feil på backup sendes både til kundens foretrukne e-postadresse og {onam} sin Helpdesk. Begge parter er gjensidig ansvarlig for initiering av tiltak i forhold til feilmeldingen.</p>	
Office 365 backup	<p>{onam} sørger for backup av avtalte data til avtalt tid. {onam} bidrar også med nødvendig tilbakekopiering av data, initiert av kunden.</p> <p>Standard backup-oppsett er: Utkopiering av endrede data minimum 4 ganger pr. Døgn. Exchange oppbevares i 7 år, OneDrive og Sharepoint dokumentbibliotek oppbevares i 1 år.</p> <p>Vi gjør oppmerksom på at det kun tas backup av Sharepoint dokumentbibliotek. På forespørsel fra kunde kan utvidet Microsoft 365-backup settes opp.</p> <p>Varsling av feil på backup sendes både til kundens foretrukne e-postadresse og {onam} sin Helpdesk. Begge parter er gjensidig ansvarlig for initiering av tiltak i forhold til feilmeldingen.</p>	