

Erbjudande och ansvar

Servicepaket

Tillgänglighet och åtkomst

Onboarding-utbildning för administratörer
 Självbetjäningportal (tt.movenium.com)
Telefonsupport inom kontorstid
 Chattsupport inom- och chatbot utanför kontorstid
 Support via epost
 Bokningsbara tider hos produktspecialister

VCS kunder
Ingår
Ingår i tjänsten

VCS kunder
Supportavtal Guld
Prissatt 20% utöver månadskostnaden

UEs
Supportavtal UE
500 kr per månad

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Nej

Ja

Ja

Ja*

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja**

Ja

Ja

Reaktiv support

Svarstid support via epost

Incident management***

Operativ information

Dokumentera fel i kundmiljöer

Felsökning av bugg, lösningsförslag

N/A

8 arbetstimmar

8 arbetstimmar

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Nej

Ja

Ja

Nej

Ja

Ja

Proaktiva tjänster

IT - säkerhetsrådgivning

Release notes / information nästa release

Årliga statusmöten

Testning vid uppgradering av tjänst

Digitalt

Digitalt

Digitalt

Ja

Ja

Ja

Nej

Ja

Ja

Nej

Ja

Ja

Förebyggande tjänster

Konsulttimmar (ord. pris 1200 kr/timme)

Utbildningssessioner vid nya administratörer****

Strategi-möten

Webbinars

Nyhetsbrev

Feedback kanal för idéer och förbättringar

0

3 timmar per månad

1 timme per månad

0

2 timmar per månad

1 timme per månad

Nej

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Ja

Övrigt

Konsulttimmar

Ytterligare konsulttimmar kan köpas utöver serviceavtalet