

Move tilbyr

# avtale om responstid

Sørg for at du alltid prioriteres i akutte situasjoner. Tegn en forsikring som gir deg rask tilgang til kvalifisert konsulentbistand.

Vår vakttelefon betjenes av konsulenter og teknisk personell som raskt kan avgjøre hvilke tiltak som skal iverksettes. Vi vil om nødvendig reallokere personell dersom dette er nødvendig for å påbegynne problemløsning iht. inngått avtale.

Har du responstidsavtale prioriteres du alltid ved behov for bistand.

Move tilbyr Ordinær responstidsavtale innenfor normal arbeidstid og Utvidet responstidsavtale utenfor normal arbeidstid. Det kan avtales både 2 og 4 timers responstid.

Move ønsker en jevnlig dialog rundt avtalefestet tilgang på kompetansepersonell fra oss. Dette for å sikre at inngått avtale er i samsvar med vår leveranse og dine forventninger.

For å sikre at responstidsavtalen fungerer optimalt, anbefaler vi at det tegnes avtale om periodisk kontroll av dine systemer. Bla om og les om periodisk kontroll.

For å kunne yte den bistand du forventer er det viktig at vi har tilgang til software oppdateringer og nye bokser/byttedeler. Dette sikres ved at du har gyldig vedlikehold på servere, brannmur, swticher, nettverk lagring, backup med tilhørende software.

Move kan tilby å holde orden på dette for deg. På denne måten har du kun ett kontaktpunkt, uansett feilkilde.

**Move to stay ahead**

■ ■ ■ Move tilbyr

# avtale om periodisk kontroll

Avdekk bedriftens IT-svakheter og mulige feilkilder FØR de utløser driftsproblemer og nedetid.

La Move gjennomføre en periodisk kontroll av din IT løsning med den hensikt å oppdage feil før disse blir driftskritiske for bedriften. Kritiske funn meldes umiddelbart.

Periodisk kontroll innbefatter en komplett gjennomgang av alle kritiske funksjoner på det utstyret avtalen omfatter, herunder eventuelt nettverksutstyr og programvare.

Gjennomgangen resulterer i en tilstandsrapport med anbefaling om eventuelle tiltak. Dette kan være behov for oppdatering av systemer, videre feilsøking, tuning korrigerende eller en mer omfattende systemgjennomgang. Tiltaksplan presenteres for kunden i et eget planmøte.

Hyppighet og omfang av fremtidige kontroller avtales med kunden. Prisen for tjenesten gjenspeiler et estimert tidsforbruk, rapportskrivning og møte med kunden for gjennomgang og analyse av rapporten.

## Periodisk kontroll maskinvare og software

- Oppfølging / kontroll av varslingssystemer (feks. SMS/Epost)
- Oppfølging / kontroll av ytelse og ressursforbruk som krever ettersyn
- Gjennomgang av meldinger i logger som krever oppfølging
- Oppfølging / kontroll av tabeller, loggfiler og statistikk på systemet
- Overvåkning / kontroll av ovennevnte som bør reorganiseres
- Rådgivning / oppfølging opp i mot nye versjoner av fixer, patcher og microkoder
- Rådgivning i fht forbedringer og optimalisering

### Periodisk kontroll

En periodisk kontroll vil avdekke feil/ problemer før driftstans oppstår. Rapporten du får vil beskrive mulige feilkilder samt tiltak for å utbedre disse.

Dette sikrer din driftstabilitet samtidig som det gir Move den kunnskap som er nødvendig for å løse et oppdrag på en effektivt og permanent måte i henhold til dine rutiner.

### Tidsbruk

Systemenes kompleksitet og omfang, samt din forventning til rapportens detaljgrad.

Vi estimerer 1-2 dager + rapport (inkl oppsummeringsmøte).



## KONTAKT OSS

Besøksadresse:  
Stranden 3A, Aker Brygge, Oslo

Postadresse:  
Move AS, Postboks 2001 Vika, 0125 Oslo

Telefon: 66 77 99 00  
epost: salg@move.no