

Referens nummer:

Datum:
20 nov 2009

Filnamn:
Kavena Support Avtal Slutkund.doc

Version:
1

Kavena Supporttjänst

Videokonferens

Avtalsspecifikation

1 Bastjänst

.1 Definitioner

I detta supportupplägg förekommer följande parter:

- * Slutkunden (Slutkunden) som nyttjar supporten.
- * Återförsäljaren (Leverantören) som "äger" kundrelationen, ansvarar för installation och den hårdvarugaranti/service som gäller.
- * Distributör som återförsäljer supporttjänsten till Återförsäljaren (Kavena).

Med Objekt menas all typ av kundplacerad videokonferensutrustning, t.ex. ett videokonferensutrustat sammanträdesrum.

.2 Förutsättningar

Med denna supporttjänst får användningen av Slutkundens Objekt en professionell support som genomförs av utbildad och certifierad personal från Kavena Support. Assistans finns tillgänglig på distans och säkerställer att Kundens användning blir tryggare, att användningen ökar och att Kundens investeringar återbetalar sig snabbare.

I supportavtalets anda ligger att verka för en kontinuerlig förbättring av användandet, av rutiner och uppföljning. I Kavena Supports ansvar gentemot Leverantören ingår att återrapportera relevant information som framkommer från Slutkunden under supportavtalets varaktighet.

.3 Kravspecifikation

Utrustningen (Objektet) som skall omfattas av Supportavtalet är Slutkundens befintliga eller nya videokonferensutrustning, installerad och i fungerande skick vid avtalets upprättande.

Supporttjänst videokonferens Avtalsspecifikation Kavena

Referens nummer:

Datum:
20 nov 2009

Filnamn:
Kavena Support Avtal Slutkund.doc

Version:
1

.4 Registrering av objekt

Objektet är videokonferensutrustning som omfattas av avtalet. För att klarlägga objektets omfattning utför Kavena Support en registrering vid avtalets ingång.

Vid denna registrering skall Leverantören vara behjälplig med all relevant information enligt nedan:

I registreringen/besiktningen ingår:

- att säkerställa objektets unika ID-nummer och att detta är exponerat på fullgott sätt.
- kartläggning av all teknisk utrustning inklusive fjärrkontroller, ev. styrsystem, ljudsystem, externa kameror osv.
- anteckning av fabrikat, modellnummer, inköpsdatum, leverantör etc.
- kartläggning av övriga lokala installationer och upprättande av blockscheman, kabelförteckning m.m.
- beskrivning av lokalen, t.ex. rumsnummer, våning, adress mm.
- uppläggnings av behjälpliga bilder på lokaler och system i Kavena Supports supportsystem
- kompletta kontaktuppgifter (tel, mobiltel, personsökare, mail m.m.) till Slutkundansvariga personer hos Leverantören.
- kompletta kontaktuppgifter (tel, mobiltel, personsökare, mail m.m.) till driftsansvariga hos Slutkunden.

Registreringen genomförs på distans med bistånd av Leverantörens och Slutkundens tekniska kontaktperson på plats.

Supporttjänst videokonferens Avtalsspecifikation Kavena

Referens nummer:

Datum:
20 nov 2009

Filnamn:
Kavena Support Avtal Slutkund.doc

Version:
1

.5 Felanmälan

Varje objekt (rum, utrustning) förses med ett unikt support-ID-nummer. Detta nummer skall finnas anslaget väl synligt tillsammans med det gällande telefonnumret, 08-792 04 50, till Kavena Supports supportcenter. Vid varje kontakt med supportcentret skall ID-numret anges för att rätt registrering och hantering skall kunna ske. Kavena Supports supporttekniker ställer ett antal kontrollfrågor till inringande användare från Slutkunden för att säkerställa att ärendet loggas på rätt kund och på rätt objekt. Felanmälan kan även göras via Kavena Supports webb via separat supportblankett eller direkt på kavenasupport@kavena.se

.6 Statusnivåer

Varje objekt befinner sig alltid i en av tre statusnivåer. Dessa uppdateras vid varje supportåtgärd och redovisas i kundkommunikation och i uppföljande statistik.

Statusnivåer:

Grön: Fullgod funktionalitet.

Gul: Begränsad funktionalitet, alt. full funktionalitet men omfattas av pågående åtgärd.

Röd: Stora störningar, fullgod användning ej möjlig, åtgärder vidtagna.

.7 Statistik

Alla samtal loggas och statistik förs på genomförda supportärenden. För att genomföra uppföljning och föreslå förbättringar kategoriseras ärenden i ett antal ärendetyper.

Utförda åtgärder och statusmärke registreras och kategoriseras efter ärendetyp.

Exempel på ärendetyper:

- Mänskliga aktiviteter, påringning för test, felringning m.m.
- Beställningsärenden
- Handhavandeproblem
- Ljudfel, ljudöverföringsproblem
- Videofel, bildöverföringsproblem
- Bekymmer med kringutrustningar som kopplas in: datorer, dokumentkamera, DVD osv.
- Nätverksbekymmer, brandvägg, gatekeeper m.m.
- Störningar i styrsystem, fasta system osv.

.8 Uppföljning via Kavena Supports supportwebb

Status på pågående ärenden kan följas via denna supportwebb. Via kund- / partner-unik inloggning kan pågående och avslutade ärenden följas och följas upp. På så sätt blir det enkelt för alla inblandade att t.ex. försäkra sig om att en anläggning har tagits i full bruk efter ett driftsuppehåll.

Supporttjänst videokonferens Avtalsspecifikation Kavena

Referens nummer:

Datum:
20 nov 2009

Filnamn:
Kavena Support Avtal Slutkund.doc

Version:
1

.9 Uppföljningsmöten

För att säkerställa en god uppföljning av supportärenden genomföres uppföljningsmöten (service review meetings) med jämna mellanrum. Möten sker mellan Kavena Support, Leverantör och av Slutkunden angiven kontaktperson på distans via telefon- eller videokonferens. Möten genomföres tätare i början av avtalets löptid (var tredje månad). Efter sex månaders löptid genomföres avstämningsmöten fortsättningsvis halvårsvis. På mötena lämnar Kavena Support aktuell statistik och föreslår lämpliga åtgärder för att undvika att fel återkommer och att en kontinuerlig förbättring uppnås.

Förslagen kan t.ex. innebära att Slutkunden föreslås upprätta rese- och mötespolicys och arbetssätt, anpassade utbildningar och förbättrade rutiner.

Det kan även röra sig om förslag på förbättrade avtalsnivåer på datanätleveranser eller förslag på investeringar av ny hårdvara eller återinvesteringar av äldre hårdvara.

2 Service åtagande

2.1 Kavena Support svarar med felavhjälpare kompetens vardagar mellan 08:00-17:00. Övrig tid svarar extern supportkundtjänst med beredskap att ta emot och registrera felanmälningar. Avtal om utökade öppettider för avhjälpare support kan tecknas separat.

2.2 Supporttekniker svarar så snart det går, dock senast inom 2 minuter.

2.3 Supportärenden åtgärdas om möjligt direkt. Om felet är av handhavandetyyp guidas användaren per telefon, alternativt att supporttjänsten om möjligt fjärrstyr utrustningen.

2.4 Vid allvarigare fel, t.ex. om hårdvara gått sönder, att nätverks- eller gatekeeperproblem föreligger och felet inte går att lösa via telefon på distans, registreras, kategoriseras och meddelas felet omedelbart till kontaktpersonen hos Slutkund och Leverantör för åtgärd.

2.5 Utrustningens statusmärkning uppdateras efter varje supportåtgärd.

2.6 Om åtgärder krävs av personal på plats i lokalen (t.ex. omstart av viss utrustning), meddelas antingen Slutkundens kontaktperson eller Leverantören för att genomföra de förslagna åtgärderna.

3 Avtalsvillkor

Avtal för varje Objekt tecknas på 12 månader.

Avtalsperioden förlängs automatiskt med ytterligare 12 månader om uppsägning ej skett senast tre månader före avtalsperiodens utgång.

Kavena Supports personal är bundna av individuella sekretessavtal.

Sekretessavtal mellan Kavena Support och Slutkund kan tecknas på förfrågan.

Supporttjänst videokonferens Avtalsspecifikation Kavena

Referens nummer:

Datum:
20 nov 2009

Filnamn:
Kavena Support Avtal Slutkund.doc

Version:
1

4 Priser

| Tjänst | Pris / månad / år | Startavgift inkl. objektsregistrering |
|--------------|-------------------|---------------------------------------|
| Suppottjänst | 900:- / 10 800:- | 1 000:- |

Angivna priser gäller per enskilt Objekt (utrustning / rum).

Angivna priser är rekommenderade slutkundspriser.

Priser är angivna exklusive moms.

Avtalslängd: 12 månader

Betalning sker avtalsvis (minimum 12 månaders tjänst + startavgift) i förskott mot faktura med betalningstid 30 dagar netto.

Alternativa avtal kan upprättas t.ex. förhandsbetalning för längre perioder i harmonisering med leasing eller hyresupplägg mot Slutkund.

Om objektet under avtalstiden genomgår omfattande förändringar (utbyggnad, komplettering m.m.) som väsentligt avviker från genomförd registrering förbehåller Kavena Support sig rätten att tilläggsdebitera ny registreringsavgift.

Rabatter

Mängdrabatt

Vid fler än 5 supportobjekt per Slutkund utgår mängdrabatt enligt följande.

Rabatt omfattar månadsavgiften, ej startavgift.

| Objekt nr | Rabatt |
|-----------|--------|
| 6-20 | -10 % |
| 21-40 | -20 % |
| 41- | -30 % |

Längdrabatt

Vid tecknande av supportavtal med 3 års avtalslängd debiteras en rabatterad summa motsvarande 2,5 års avtalslängd. Startavgift debiteras som en engångskostnad.

5 Optioner

Kundanpassade avtal och optioner kan levereras efter samråd och förhandling.

Optioner kan gälla utökade öppettider, utbildnings- eller konsultinsatser, avrop av olika specialtjänster t.ex. teknik och tjänster för fjärrstyrning och fjärrövervakning.