

### SUPPORT @ EXTENDED ÅNGSTRÖM DATA NÄTVERKSORGANISATION

Teknisk support och konsultation erbjuds enligt tjänsterna Support Då Behov Uppstår (SDBU), Distans Admin Support (DAS) eller ECP SupportChat tjänsteavtal. Tjänsterna tillhandahålls via vårt helpdesk system på 08 - 55 67 17 44 välj 2, e-mail eller genom kontakt direkt med personlig teknikkonsult och vårt supportteam.

#### Support Då Behov Uppstår (SDBU) & Distans Admin Support (DAS):

- I tjänsten Support Då Behov Uppstår (SDBU) hjälper vi till med lösningar kring handhavande frågor, konfiguration, installation, hård- och mjukvaru problem, teknisk konsultation samt felsökning per incident enligt gällande timarvode (min deb 1 tim, därefter ½ tim). Vi återkommer med ett svar eller lösning inom max 24 timmar.
- I tjänsten Distans Admin Support (DAS) ingår möjligheten till fjärruppkoppling till kundens system för felsökning och rättelse av tekniska problem, underhåll i form av uppdatering av program, hotfixes, patchar etc. enligt gällande timarvode (min deb 1 tim, därefter ½ tim). Vi återkommer med ett svar eller lösning inom max 24 timmar.
- I tjänsterna ingår även tillgång till tillverkarens support sk. "third level support". Ingen felanmälan lämnas obesvarad, alla problem loggas för återrapportering med förslag på lämplig åtgärd eller lösning.

#### ECP SupportChat tjänsteavtal

ECP (Enhanced Certified Professional) SupportChat är ett tjänsteavtal som rekommenderas för dig med högre krav på svarstid (4, 10 eller 16 tim). Vårt supportteam och din personliga teknikkonsult har i sin vardag praktisk erfarenhet av infrastruktur lösningar fungerande i nätverk, vilket innebär att du snabbare får hjälp att lösa ett problem och därmed minska stilleståndstiden. Vi utbildar oss löpande för att kunna bidra med det bästa av det bästa för att ständiga förbättringar skall kunna anpassas till er verksamhet och omvärld. Alla supportärenden loggas för att minimera svarstider och att rätt resurs hanterar inkommen felanmälan.

- Support via telefon - innebär att kunden kan ringa vårt helpdesk system 08 - 55 67 17 44, välj 2 eller direkt till personlig teknikkonsult som då hanterar din felanmälan per omgående.
- Support via mail - hanteras via [support@ea-data.com](mailto:support@ea-data.com) och på samma sätt som ovan dvs. ditt mail dirigeras direkt till vår helpdesk där vårt supportteam eller din personliga teknikkonsult hanterar ditt problem per omgående.
- Support via fjärruppkoppling - hanteras på ett säkert sätt i samråd med din personliga teknikkonsult eller vårt supportteam.

ECP SupportChat tjänsteavtal köps på 1, 2 eller 3 år enligt ditt val av servicenivå severity 1, severity 2 eller severity 3.

#### Servicenivå (kryssa för vald servicenivå)

	<input type="checkbox"/> Severity 1	<input type="checkbox"/> Severity 2	<input type="checkbox"/> Severity 3
Målsatt svarstid efter felanmälan	16 timmar	10 timmar	4 timmar
Tillgång till certifierad teknikkonsult	Ja	Ja	Ja
Pro-aktiv support	Ja	Ja	Ja
E-postsupport 24 tim	Ja	Ja	Ja
Telefonsupport kl. 08.30 - 17.00	Ja	Ja	Ja
Tillgång till felsökning på distans (DAS)	Ja	Ja	Ja
Tillgång till kundskapsdatabas	Ja	Ja	Ja
Möjlighet till felavhjälpning i kunds lokaler	Ja	Ja	Ja
Fritt antal incidenter	Ja	Ja	Ja
Fritt antal servrar	Ja	Ja	Ja
O begränsat antal kontaktpersoner	Ja	Ja	Ja
Prioritering av ärenden	Ja	Ja	Ja
Kontroll av loggar	Ja	Ja	Ja
Utbildning av administratörer	Nej	Nej	Nej
Pris/mån	offert	offert	offert

### Om oss

Vi erbjuder kunskap och IT - lösningar från datahallen till skrivbordet ända ut till din handhållna enhet. Vi är en systemintegrator (IT Solution Provider), konsult och återförsäljare som hjälper dig med en lösning baserat på dina krav, behov och önskemål i syfte till förbättrad effektivitet och produktivitet för dig och din organisation.

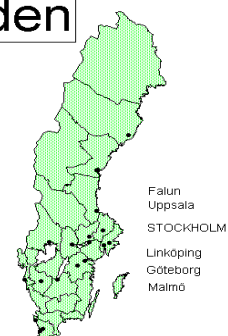
Vi är specialister på virtualisering, access, säkerhet, nätverk, datalagring, mobilitet, tunna klienter och Mittel IP-telefoni. Vi hjälper dig med rätt lösning i syfte till ökad kund- och affärsnytta för dig och din organisation.

#### Extended Ångström DATA nätverksorganisation i Sverige

Vi vill gärna vara din mentor och samarbetspartner kring dina IT investeringar under lång tid framöver där produktivitet och effektivitet harmoniserar med varandra och som i sin tur bidrar till långsiktig lönsamhet och tillväxt för din organisation. Vår nätverksorganisation i Sverige omfattas av 40 erfarna teknikkonsulter varav tio (10) är certifierade på tunna klient lösningar och kringliggande system ie. Cendio ThinLinc, VMware vSphere, VMware View, Propalms, Windows Terminal Server, Citrix, XenDesktop, IGEL, Wyse, HP, Fujitsu, ChipPC m fl.

Vi utgår ifrån Helsingborg, Göteborg, Linköping, Stockholm, Uppsala, Falun och Sundsvall.

## Sweden



#### Ring 08 - 55 67 17 44;

- Välj siffran 1 för försäljning, kostnadsfri rådgivning och pre-sales support.
- Välj siffran 2 för post-sales support, teknisk support i enlighet med ditt val av servicenivå.
- Välj siffran 3 för kundtjänst, DOA och garanti frågor.
- Supportfrågor skickar du till e-post [support@ea-data.com](mailto:support@ea-data.com)

#### Mer information

Ring 08 - 55 67 17 44, välj 1. För teknisk support i Sverige, ring 08 - 55 67 17 44 välj 2, din personliga teknikkonsult hjälper dig i första hand alternativt återkommer vårt supportteam med en lösning enligt ditt val av servicenivå.

#### Målsättning

Vår målsättning är att tillgodose våra kunders krav på ökad effektivitet och produktivitet.

Välkommen än en gång till oss inom,  
Extended Ångström DATA nätverksorganisation - Din leverantör av IT lösningar!