

Serviceaftale pakker for Business Central

	Basis	Standard	Premium
Oprettelse af superbrugere i Obtain Support Desk (ticket system)	1 superbruger	2 superbrugere	4 superbrugere
Nyhedsbrev med information omkring ny release inkl. link til nærmere beskrivelse	✓	✓	✓
Proaktivt serviceopkald fra support konsulent, hvor datoer for Microsoft major opdatering og evt. kopi af produktionsmiljø til testmiljø afstemmes	✓	✓	✓
Møde/workshop vedr. ny funktionalitet i ny release og hvilke fordele kunden kan få	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug
Analyse og implementering af ny funktionalitet	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug
Microsoft BC licenshåndtering (når Obtain er licensindehaveren)	✓	✓	✓
Forberedelse og overvågning af Microsoft major opdateringer 2 gange årligt*	✓	✓	✓
Forberedelse og overvågning af Microsoft minor opdateringer 3-4 gange årligt*	✓	✓	✓
Opdatering af tredjepart apps (Microsoft AppSource) f.eks. Continia Software	6 gange årligt	12 gange årligt	52 gange årligt
Opdatering af kundespecifikke apps udenfor Microsoft AppSource	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug
Tidspunkt for udførelse af opdatering (hverdag)	Mellem kl. 08:00-17:00	Mellem kl. 08:00-17:00**	Mellem kl. 17:00-08:00
Kopiering af produktionsmiljø til sandbox miljø, forud for Microsoft opdatering.	Pris efter forbrug	2 gange årligt	2 gange årligt
Hjælp til test af ny opdatering i testmiljø	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug
Rullende kopi af produktionsmiljø til test miljø	Pris efter forbrug	4 gange årligt	12 gange årligt
Tjek af jobkø (dækker kun tjek af jobkø, evt. afhjælpning er efter forbrug)	2 gange årligt	4 gange årligt	12 gange årligt
Ticket overblik i Obtain Support Desk (møde med senior support konsulent)	2 gange årligt	4 gange årligt	12 gange årligt
Reaktionstid på driftskritiske opgaver (indenfor åbningstiden)	12 arbejdstimer	8 arbejdstimer	4 arbejdstimer
Reaktionstid på mindre kritiske opgaver (indenfor åbningstiden)	24 arbejdstimer	12 arbejdstimer	8 arbejdstimer
ERP System Check (1 gang årligt)	Kan tilkøbes***	10-punkts check	Fuldt check
Disaster Recovery Test, vi tester at backup kan indlæses	Pris efter forbrug	Pris efter forbrug	1 gang årligt

Betingelser

Pris efter forbrug: Da der kan være forskellige behov alt efter hvor meget eller mange elementer vi skal hjælpe med, bliver opgaven faktureret efter forbrugt tid.

* Standard D365BC, kundespecifikke apps håndteres separat.

** Uden for normal arbejdstid kan tilkøbes for DKK kr. 1.000 pr. md.

*** 10-punkts tjek kr. 4.995,- og detaljeret tjek kr. 9.995,-