

## Supportliste og slutbrugersupport

	Supportliste med elementer, der kan indgå i aftalerne	Aftaletype		
		All-In-One	Plus	Basic
1	<b>Telefonsupport til alle medarbejdere.</b> Alle medarbejdere kan skrive via e-mail eller ringe for support til inkluderede produkter og løsninger. Såfremt et ønske ikke er inkluderet, kontaktes virksomhedens administrator af aftalen for godkendelse af fakturering forinden løsningen.	x	x	x
2	<b>Support og fejlservice er udbedring af de funktioner, som har fungeret tidligere, men som ved brugerens korrekte brug er holdt op med at virke.</b> Eksempelvis hjælp til glemte passwords, opkoblingsproblemer (VPN/gæsternet), support på erhvervstelefonti leveret af ed A/S samt andre ed A/S-tjenester. Tilkaldetiden gælder mandag til torsdag fra 8 til 16 og fredag fra 8 til 15.30.	x	x	x
3	<b>Hardware-garanti indgår ikke</b> Men ed A/S håndterer garantihenvendelsen over for producenten, jvf. gældende garanti på inkluderet udstyr.			
4	<b>Prioritering af support til essentielle opgaver</b> Når du har tegnet en aftale om support, hjælper vores HelpDesk dine brugere først.	x	x	x
5	<b>Patching af Microsoft/Office 365-licenseret software, hvis det er inkluderet i aftalen.</b> Patching af Microsoft operativsystem og programmer, som supporteres af Microsoft, og hvortil din virksomhed har gyldig licens. F.eks. Windows Pro, Word, Excel, Outlook, PowerPoint, OneNote, Access, Publisher, Project, Visio, PowerBI, Azure information Protection, Microsoft Defender Advanced Threat Protection, Microsoft Remote Desktop	x	x	x
5.1	<b>Installation og konfiguration af ny PC/MAC</b> Når du køber en ny PC af os, sørger vi for, at den er installeret med de standardprogrammer, der skal benyttes, eksempelvis Office365. Er der tale om installation af supplerende software, afregnes der via en standardinstallation til 1 ½ time eller på medgået tid pr. påbegyndt ½ time.	x	x	

## Sammen om IT

6	<b>Installation, opdatering, samt support på software/applikationer som er uden for ed A/S forretningsområde:</b> F.eks. økonomi-system (ERP), LastPass, MFA, Adobe-pakken, AutoCAD, DWG-vlewer, Kundespecifik software, forskelligt freeware software mm			
7	<b>Opdatering af virusdefinitioner på antivirus for klienter, server, Mac</b>	x	x	
7.1	<b>Installation af antivirus for klienter, servere, Mac, tablets og smartphones</b>	x	x	
8	<b>Brugerspecifik opsætning: Skabeloner, fonte, signatur, MitID m.m.</b>			
9	<b>Installation af Support Agent Software</b> (Software som benyttes af ed A/S til administration)	x	x	x
10	<b>Hjælp ved virus-/ransomwareangreb.</b> Hvis virksomheden bliver udsat for et virus- eller ransomwareangreb, hjælper vi med at standse ulykken og genskabe data fra de tilgængelige backups	x	x	
11	<b>Installation og opsætning af VPN-klient (opkobling til firmaet hjemmefra)</b> Installation hos kunder hvor medarbejderen ikke tidligere har brugt VPN, men skal til at arbejde hjemmefra. (*Kræver at ed A/S har modtaget dokumentation på VPN-installationen).	x*	x*	x*
12	<b>Opdatering af Acrobat Reader</b> Hvis patchning af øvrigt standardsoftware på pc er tilvalgt på aftalen.	x	x	
13	<b>Support på Adobe Creative Cloud</b> F.eks. Photoshop, Illustrator, InDesign, Acrobat DC, Lightroom, Bridge m.m.			
14	<b>Support til private pc'er</b>			
15	<b>Generel overvågning af logfiler på given foranledning</b>			
16	<b>Printersupport til printerdrivere</b> Hvor disse forefindes	x	x	x
16.1	<b>Printersupport til systemopsætning</b>	x	x	
16.1	<b>Opsætning og installation af ny printer</b>			
17	<b>Support på scannere og periferiprodukter generelt</b>			
18	<b>Opsætning af Outlook app på tablets og smartphones</b>	x		
18.1	<b>Support til tablets og smartphones</b>			
19	<b>Udfasning af pc fra firma til privat - nulstilling af pc, samt fjernelse fra domænet.</b>			
20	<b>Produkter som er End-of-Life, samt Software som er udgået for support og sikkerhedsopdateringer</b>			

## Sammen om IT

21	<b>Brugeroprettelse:</b> Opsætning på domæne og AD	x	x	x
21.1	<b>Brugernedlæggelse: Fjernelse på domæne og AD</b>	x	x	x
22	<b>Flytning af kundedata (lokalt på pc)</b> F.eks. i forbindelse med geninstallation eller ny pc.	x	x	
23	<b>Slettede eller bortkomne filer</b> Support i forbindelse med slettede/ bortkomne filer, samt restore/genindlæsning af data fra backup	x	x	
24	<b>Adgang til tredjepart (Brugeradministration)</b> Når tredjepart, altså andet end kunden og ed A/S, skal have adgang til services på it-plattformen, adviseres ed A/S som hovedregel om dette dagen før.			
24.1	<b>Support til tredjepart (leverandør eller konsulenter)</b> Assistance/support til tredjepart i forbindelse med problemløsning eller andet.			
25	<b>Support samt hjælp til inficeret computer (Virus)</b> Fjernelse af virus på pc'er og arbejdspladser, samt restore/genindlæsning af data fra backup	x	x	
28	<b>Overvågning af servere via ed A/S Support Agent.</b> Forudsætter at ed A/S har installeret Support Agent på serveren	x		
29	<b>Administration af Microsoft og andre licensaftaler samt abonnementer som nævnes i aftalen.</b>	x	x	x
30	<b>Opsætning af 2-faktor-godkendelse i Office365</b> Opsætning af Office365 til at benytte 2FA samt konfiguration af de enkelte brugere.	x	x	x
31	<b>Servicebesøg af it-rådgiver, som foreslår fremtidige udvidelser og forudser fremtidige udskiftninger af forældet eller slidt udstyr.</b> Servicebesøgende afholdes årligt eller efter yderligere behov	x	x	
32	<b>Sparring om fremtidige forretningsmuligheder ved ITinvesteringer</b>	x	x	