

SUPPORT AGREEMENT

AZEND+



Indhold

Support Agreement	2
Desktop, bærbare & Tablets	2
Microsoft 365	3
Hardware	3
Printer	3
Domæner	4
Smartphone & Tablets	4
Backup & Disaster Recovery	4
Særlige vilkår	5

Support Agreement

Azend Support Agreement er et forstærkende element for dine medarbejdere, hvis PC er et af deres vigtigste arbejdsredskaber. Denne aftale er en livline, så de/I hurtigt kan få hjælp og fortsætte arbejdet, hvis der skulle opstå udfordringer.

Vores support løser de IT relaterede opgaver, som er beskrevet nedenfor.

- Vores supportaftale omfatter fjernsupport via telefon, e-mail og fjernopkobling.
- Der er ingen begrænsninger på antallet af sager, der oprettes.
- Nye sager skal oprettes via support@azend.dk eller via vores supporttelefon **+45 6988 4988**
- Aftalen gælder i tidsrummet:
07.30 – 17.00 mandag til torsdag
07.30 – 14.30 fredag

DESKTOP, BÆRBARE & TABLETS

SUPPORT AGREEMENT

Opsætning af nye profiler på desktops, bærbare & tablets



Tilføj / Rediger / Sletning af brugerkonti



Nulstilling af Glemt Adgangskode



Opsætning & Vedligehold af sikkerhedsgrupper



Opsætning & Vedligehold af netværksdrev



Genopret filer fra backups *1



Fejlsøgning på ikke-funktionelt operativsystem



Fejlsøgning på ikke-funktionelt Microsoft Office



Fejlsøgning på ikke-funktionelt antivirus



Harddisk oprydning
(Fjern temp & unødvendige filer)



Microsoft patch management
(Servicepakker & opdateringer)



Opdater godkendte 3. parts applikationer



Overvågning af antivirus og beskyttelse virker



DESKTOP, BÆRBARE & TABLETS

Overvågning af antivirus definitioner & opdatering

Overvågning af anti-malware og beskyttelse virker

Overvågning af højt CPU-brug

Nulstilling samt Ryd printer kø

Fejlsøgning af printer på Mac og Win OS

SUPPORT AGREEMENT



MICROSOFT 365

Nulstilling af Glemte Adgangskode

Tilføj / Rediger / Slet Brugerkonti

Konvertering fra postkasse til delt postkasse med OneDrive

Tilføj / Rediger / Slet Bruger- og Sikkerhedsgrupper

Tilføj / Rediger / Slet delt postkasser

Tilføj / Rediger / Slet Distributionsgrupper

Installér & Tilslut OneDrive Skrivebordsklient *2

Installér & Tilslut Skrivebordsklient *2

Installér & Tilslut Officepakken *2



HARDWARE

Fejlsøgning af hardwareproblemer *3



PRINTER

Tilføj/Rediger/Slet printer mapping gruppepolitikker

Tilføj/Rediger/Slet printerdrivere for eksisterende printere



DOMÆNER

Tilføj / Rediger / Slet MX Records *4

Tilføj/Rediger/Slet TXT Records *4

Tilføj/Rediger/Slet PTR Records *4

Tilføj/Rediger/Slet CNAME Records *4

Tilføj/Rediger/Slet A Records *4

SUPPORT AGREEMENT



SMARTPHONES & TABLETS

Konfiguration Outlook eller Mail app *2

Konfiguration OneDrive App *2

Konfiguration Teams App *2

Konfiguration Microsoft Authenticator App

Fejlsøgning Outlook eller Mail App *2

Fejlsøgning OneDrive App *2

Fejlsøgning Teams App *2

Fejlsøgning Microsoft Authenticator App



BACKUP & DISASTER RECOVERY

Overvågning af Office365-backups *1

Fejlsøgning af Office365-backup fejl *1



Særlige vilkår

*1 Gælder kun, når vores anbefalede backup-plattform anvendes.

*2 For at sikre funktionaliteten af dette, kræves det, at jeres backend-systemer og de konfigurationer, der omfatter hele virksomheden, allerede er etableret og konfigureret til at arbejde med dette produkt. Hvis dette ikke er tilfældet, vil vi indlede en dialog med jer om, hvad et sådant projekt vil indebære, og efterfølgende fremsende et separat oplæg til gennemgang og endelig godkendelse.

*3 Opbygningen af en profitabel og bæredygtig forretning, der tilbyder "support" til en rimelig pris for varer, som ikke er anbefalet, solgt og installeret af os, er en udfordrende opgave. Derfor forbeholder vi os retten til at afgøre, om vi vil dække fejlsøgning på hardware, der ikke er købt hos os, og/eller enheder, der ikke er dækket af producentens garanti, en care-pakke eller en vedligeholdelsesaftale, inden for rammerne af denne aftale eller betegne det som fakturerbart arbejde uden for scope.

*4 Kræver at Azend har adgang til DNS-udbyderen.