

Supportavtaler fra AGS IT-partner

Med en supportpakke fra AGS IT-partner kan brukere ringe, eller kontakte vårt kundesenter via e-post eller chat. Du får ubegrenset hjelp via fjernstyring så mye du ønsker til en fast pris pr. mnd.

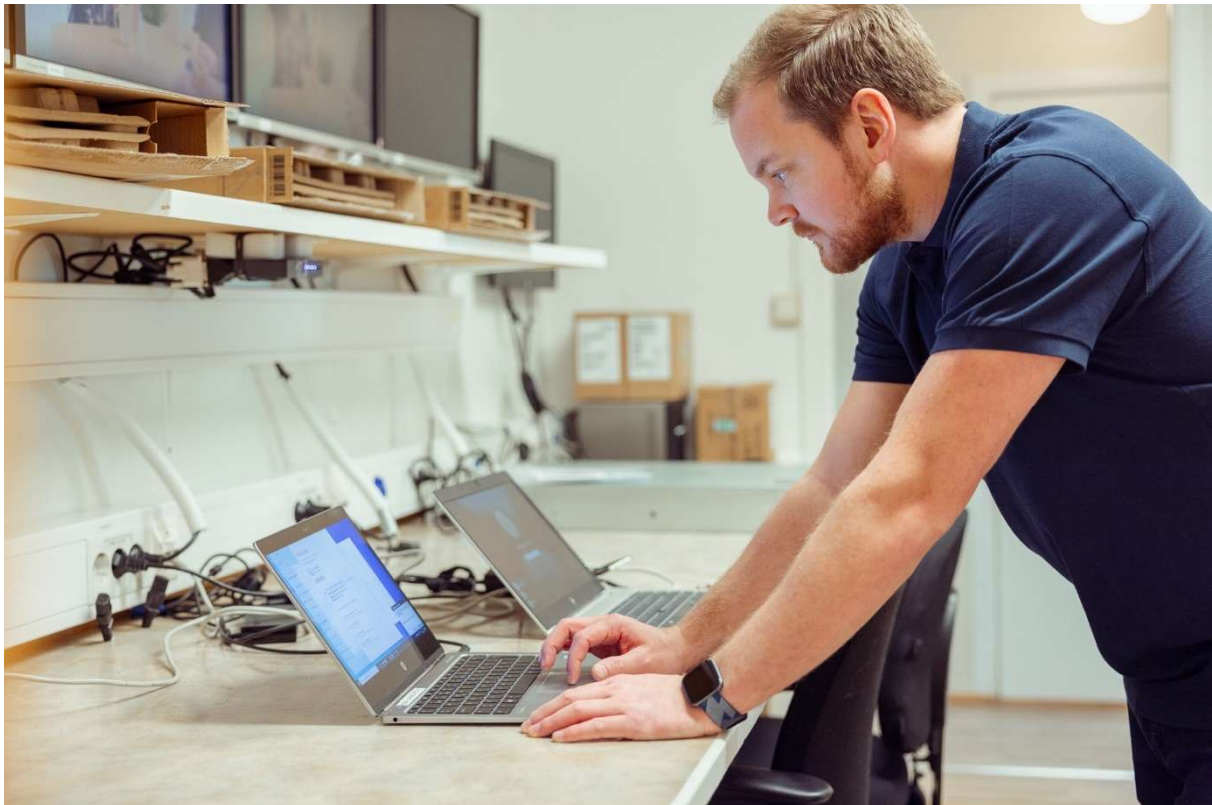
Formålet med avtalen er at du skal få dekket det meste av dine IT-kostnader til en fast og forutsigbar pris, og at så lite som mulig skal faktureres utenom. Ja, du får også ekstra rabatt på timer som eventuelt kommer utenfor avtalen.



Supportavtale SLA + ofte stilte spørsmål

- Support er tilgjengelig for hele bedriften mellom **08.00 og 16.00 fra mandag til fredag.**
- Supportavtalen kan benyttes ubegrenset av alle brukerne i organisasjonen din som er dekket av avtalen.
- En bruker er definert som bruker av PC eller Mac, eller bare mobil enhet med Microsoft 365 abonnement.
- Supportavtalen implementeres for alle brukerne i bedriften.
- Responstiden på alle avtalene (SLA) er **to timer** fra du melder inn en sak til du får svar.
- Supportavtalen faktureres hver måned sammen med Microsoft 365 og vil bli fornyet automatisk.
- Du kan ikke blande ulike avtaler på samme organisasjon.
- Det er ingen bindingstid, så du kan si opp avtalen når som helst innenfor perioden

[Les mer om forskjellen mellom supportavtalene våre på nettsiden vår>](#)



- **START**

Avtalen inkluderer ubegrenset hjelp til Microsoft 365 relaterte saker på PC, Mac eller mobile enheter.

- **PREMIUM**

I Premium-pakken får du i tillegg til fri support på Microsoft 365, inkludert support på Windows, Mac OS og antivirus-løsning.

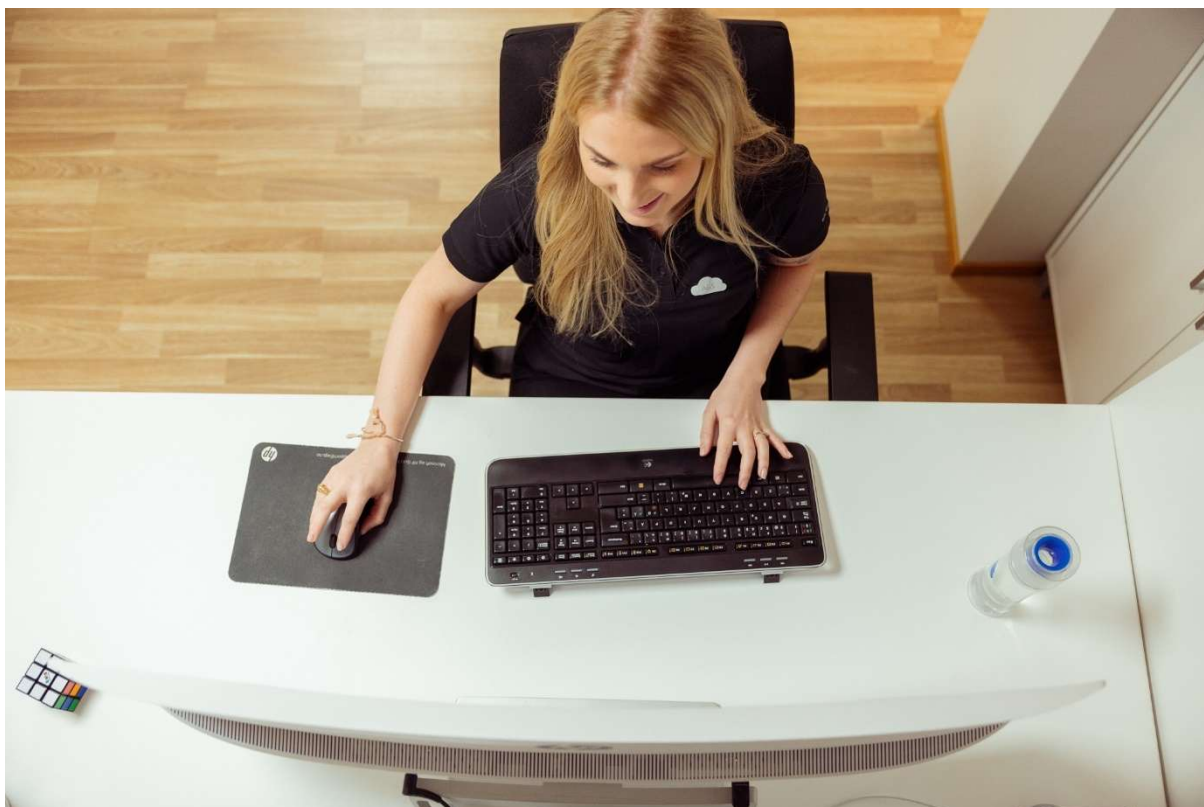
Her får du full support på «hardware» på maskinen, samt det som er koblet til på maskinen som f.eks. webkamera eller printer.

Du får også inkludert en agent på maskinen, og denne oppdaterer automatisk maskinen din med nye sikkerhetsoppdateringer. Den varsler også dersom enheten har problemer eller mangler.

I tillegg får du tilgang til en egen IT-portal der du trygt kan oppbevare dokumenter og passord, og få oversikt over det du har av lisenser og maskiner.

- **ALL-INCLUSIVE**

I denne avtalen får du hjelp til det meste på IT-budsjettet. Her får du selvsagt hjelp med alt i de forrige pakkene, og du får også dekket oppsett av ny PC og tredjepartsprogrammer som f.eks. Visma eller Adobe.



Supportavtaler	START	PREMIUM	ALL-INCLUSIVE
Rabatt på ordinær timepris	7%	20%	20%
Support fra kl. 08.00-16.00	●	●	●
Ubegrenset support på Microsoft 365 på PC, Mac eller mobile enheter	●	●	●
Fri chat, fjernstyring og telefonsupport	●	●	●
Windows, Mac OS og Hardware support	○	●	●
Support på periferiutstyr som er tilkoblet maskinen	○	●	●
IT-portal for dokumentasjon, utstyr, passord og lisenser	○	●	●
Drift av antivirus-løsning	○	●	●
Drift og monitorering av PC	○	●	●
Automatisk patch og oppdatering av PC	○	●	●
Automatisk rapport på sikkerhet og utstyr	○	●	●
Sikkerhetssenter – 24/7 beskyttelse mot angrep på ditt Microsoft 365 miljø	○	●	●
Support på tredjeparts-programmer	○	○	●
Sikkerhetssenter+ med 24/7beskyttelse mot Cyberangrep på PC og Mac	○	○	●
Pris pr bruker pr. mnd.	159,-	279,-	379,-

○ TIPS! Har du brukere som kun benytter seg av mobile enheter eller har egen hjemme-PC slipper du å betale full avtalepris. Mobile brukere betaler kun **59,- pr. mnd.**



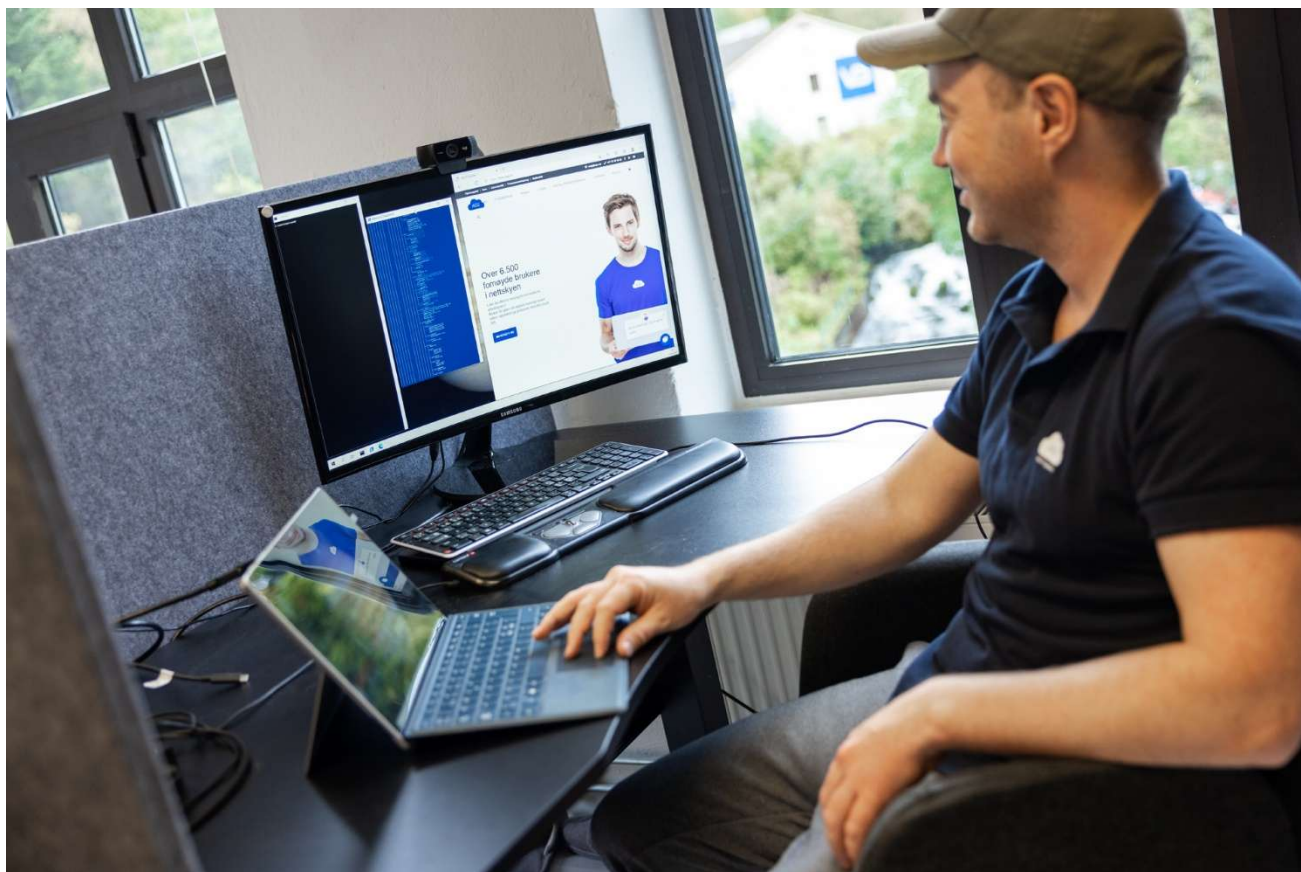
I de beste supportavtalene inkluderer vi integrasjon til vårt Sikkerhetssenter (SOC). Sikkerhetssenteret passer på deg 24/7 og kan oppdage og stoppe cyberangrep mot ditt Microsoft 365 miljø eller dine maskiner. Du får også inkludert andre sikkerhetstjenester som passer på deg slik at du kan jobbe trygt og sikkert på nett.

Sikkerhet	Premium	All-Inclusive
Antivirus mot malware og løspengevirus	●	●
Avansert e-post beskyttelse mot farlige lenker og vedlegg	●	●
Nettvakt for sikker surfing og internett	●	●
Kryptering av PC ved tyveri eller uhell og tap av PC	●	●
Automatisk sikkerhets-oppdatering av PC og Mac	●	●
Lekket Microsoft 365 passord på DarkWeb	●	●
Umulig reise: Bruker logger seg fra ukjent lokasjon eller uvanlig sted på Microsoft 365	●	●
Monitorering og loggføring av aktivitet i Microsoft 365	●	●
Automatisk sak ved deteksjon av datainnbrudd eller cyberangrep mot Microsoft 365 miljø	●	●
Agent på enhet som analyserer og overvåker PC eller Mac	○	●
Overvåker Windows, MacOS for mistenkelige prosesser, hendelser, sikkerhetsrelaterte aktiviteter som mislykkede pålogginger, sletting av sikkerhetslogger, uautorisert aktivitet, mm	○	●
Agenten kan oppdage sårbarheter, programmer, kryptominere, hackerverktøy og passordknekkere mm.	○	●
Kontinuerlig overvåking av prosesser som kan indikere et tidlig hackerangrep	○	●
Oppdager nettverksforbindelser til forskjellige nasjonalstater som er kjent for å engasjere seg i cyberterror-aktiviteter.	○	●
Automatisk Isolering av klienten dersom den er utsatt for angrep eller er hacket	○	●
Pris pr. mnd. pr. bruker	279,--	379,-

Hva er ikke dekket av supportavtalen

- Ingen av supportavtalene dekker på-stedet-service, men du får alltid ekstra rabatt på timeprisene våre.
- Supportavtalene inkluderer ikke arbeid eller bistand på server, nettverk eller internettlinje.
- Supportavtalen kan dekke hjemmekontor-PC, så lenge denne er inkludert ekstra i avtalen.
- Kurs dekkes ikke av supportavtalen, men du må gjerne spørre oss om tips på hvordan du bruker Microsoft 365-tjenestene.
- Prosjekter dekkes ikke av supportavtalen, men her kan du derimot få rabatt på veiledende timepriser i henhold til support-avtalen din.

xx		
START	PREMIUM	ALL-INCLUSIVE
INKLUDERT Microsoft 365		
IKKE INKLUDERT Windows, MacOS, Hardware, Periferiutstyr, Sikkerhetssenter	INKLUDERT	
IKKE INKLUDERT Tredjepartsprogrammer Sikkerhetssenter +	INKLUDERT	
IKKE INKLUDERT Server, Nettverk, Nettverks printer/kopimaskin, Kurs, Markedsføring, Prosjekt, På-Stedet-Service, Cyberangrep		



Forutsetninger for at vi skal kunne levere en god supportopplevelse

- Du bør ha nyeste versjon av Windows 10, Windows 11 eller MacOS på maskinparken din.
- Den nyeste versjon av Office pakken tilhørende ditt Microsoft 365 abonnement er satt opp på klientene.
- Outlook bør benyttes som e-post klient på PC, Mac og mobile enheter.
- Du har anskaffet Panda Adaptive Defense antivirus-løsningen, samt installert drift & vedlikeholds agent fra AGS IT-partner på klientene (gjelder kun **PREMIUM og ALL-INCLUSIVE**) for endepunkts-sikkerhet, sikkerhetsoppdateringer og rapporter.

🔴 **TIPS!** Er det noen av disse kravene du ikke oppfyller i dag, vil du kanskje ikke få full support på den enkelte maskinen eller brukeren. Vi legger gjerne en strategi sammen med deg for å oppgradere eller optimalisere dagens løsning.

TA KONTAKT
start@ags.no