



Serviceaftale med MICO ApS

= Outsourcing

En serviceaftale med MICO er en aftale om outsourcing af IT-driften. Den indebærer således, at du helt eller delvist overlader ansvaret for IT-driften til os, og væk fra virksomheden. MICO er dermed den IT-medarbejder som du ikke behøver at ansætte, som altid står til rådighed, som aldrig bliver syg og som aldrig holder ferie. Vi holder hus med dit IT-udstyr i bred forstand, og står til rådighed for dig og dine medarbejdere når der arbejdes.

= Skræddersyede pakkeløsninger

En serviceaftale består grundlæggende af en *basispakke*, et antal *brugerpakker*, samt andre relevante pakker. Disse udgør tilsammen den serviceaftale, der passer til dine behov. Serviceaftalen er dynamisk, og tilpasses løbende de faktiske forhold efter aftale. Se også "Pakkerne".

= Samarbejde

En serviceaftale er også en *samarbejdsaftale*. Vi løser ikke bare opgaverne *for* dig, men sammen *med* dig. Du kender behovene. Vi kender mulighederne. Sammen finder vi den rigtige løsning.

= Service

Vi tilbyder fuld support på det meste og dertil fri service på det udstyr som dit arbejde afhænger af. Dermed dækker og sikrer vi den daglige nødvendige drift, og hjælper med alt det andet.

= Forudsigelige budgetter

Du sikrer din virksomheds drift med et forudsigeligt driftsbudget, og du bestemmer selv, hvornår du er klar til at investere yderligere.

Det formelle

Enkelt og overskueligt

Det er ikke nogen omstændelig affære at indgå en serviceaftale med MICO. Ordrebekræftelser og kvartalsregninger dokumenterer løbende aftalens indhold, herunder en altid opdateret oversigt over de aftalte pakker. Pakkerne og aftalen er beskrevet i både en kort form på regningen, og i en mere detaljeret form, som dels er vedhæftet regningerne, og dels fremgår af hjemmesiden. Ønsker du en kontrakt, kan dette også sagtens aftales.

Er du allerede servicekunde?

Har du allerede en serviceaftale, er dette blot en opdatering og justering af denne, der hermed afløser alle hidtidige aftaler. Vi har samlet det bedste fra standard- og proaftalerne, og tilbyder fremover blot ét niveau. Blandt de væsentlige forbedringer er, at vi fokuserer på brugerne frem for maskinerne, og at vi supporterer meget bredere.



Er du ny servicekunde?

Et nyt samarbejde starter sjældent med forpligtende aftaler, men indledes i positiv forventning om et godt og fortsat samarbejde. Aftalen er således på prøve. I denne periode betaler du ikke noget abonnement, men blot for tidsforbruget til rabattsatsen. I den indledende fase gennemgår og registrerer vi først brugere og IT-systemerne (uden beregning). Derefter rådgiver og foreslår vi ændringer og foretager udbedringer efter aftale (til gældende rabattimesats). Når alt herefter fungerer forsvarligt, kan vi indgå en serviceaftale med fokus på drift og vedligeholdelse!

Kort binding

Så længe du anerkender, at vi har et samarbejde, fremsender vi regninger for et kvartal af gangen. En serviceaftale kan opsiges med 3 måneders varsel til udgangen af det efterfølgende kvartal.

GDPR

EU's databeskyttelsesforordning trådte i kraft 25. maj 2018. MICO har udarbejdet en databehandleraftale, der er dækkende for de samarbejdsaftaler man indgår med MICO.

Pakkerne på regningen

Basispakken

Varenummer MCOSAABAS

Basispakken danner grundlaget for hele den samlede serviceaftale. Den omfatter de administrative opgaver som kortlægning af virksomhedens infrastruktur, registreringer af IT-udstyr, logning og historik, kontakt til udbydere, servicepartnere og relevante leverandører. Vi håndterer logistikken på dine vegne, når opgaver skal løses. Vi fejlfinder og yder driftsmæssig support på den grundlæggende infrastruktur, herunder internetforbindelse, routere, firewalls, switche, kablet- og trådløst netværk, printere og kopimaskiner mv.

Brugerpakke

Varenummer MCOSABBRU

Brugerpakker supplerer basispakken, og målretter sig de enkelte brugere. Den dækker fri service på brugerens primære computer, og fuld support til brugeren og dennes IT-udstyr over en bred kam (computer, tablets, mobiltelefoner, printere, scannere, kameraer osv.).

Computerpakke

Varenummer MCOSABCOM

Hvis en bruger har flere computere, som skal være dækket af fri service, kan man tilvælge denne pakke. Brugerens primære computer er dækket af *brugerpakken*.

Serverpakke

Varenummer MCOSACSRV

Serveren er omdrejningspunktet for virksomheden, og kræver særlig opmærksomhed. Vi udfører løbende sundhedstjek, opdateringer, backup og sikkerhedstjek, og sikrer højeste prioritet og lavest muligt nede-tid ved fejl. Servere omfatter i denne sammenhæng såvel fysiske som virtuelle servere og lignende storage-enheder, og såvel lokale som cloudede løsninger.



Netværkspakke

Varenummer MCOSADNET

Netværkspakken er til ekstra netværk, hvis man fx har flere adresser, et gæstenetværk eller konferencenetværk. Husets primære netværk er allerede omfattet af basispakken.

Andre aftaler?

Vi tilstræber at serviceaftalen er enkel og at indholdet er ens for alle vore kunder. Måske har du særlige behov, som vi ikke kender? Særligt udstyr til særlige formål? Ønske om hyppigere (eller færre) servicebesøg? Eller andre behov, der ikke er fuldt dækket af ovenstående pakker. Vi vurderer sammen mulighederne, og finder en løsning der giver mening for alle. Den indgåede aftale med dens pakker, tilvalg, afvigelser og betingelser fremgår altid af ordrebekræftelserne og den løbende fakturering.

Sådan arbejder vi:

Løbende registrering

MICO registrerer og opdaterer alle relevante informationer om virksomhedens hardware og software, såvel generelt for huset, som for de enkelte medarbejdere og deres udstyr. Vi logfører alle supportopgaver, og sikrer dermed at vi altid kan dokumentere virksomhedens udstyr. Vi sender rutinemæssigt eller på forespørgsel oversigter til vores kontaktperson hos kunden, og bruger disse aktivt til at afstemme aftalen løbende.

Hurtig support

MICO står til rådighed dagligt på telefonen fra klokken 9.00 til 16.00, og besvarer henvendelser på support@mico.dk, som vi læser løbende dagen igennem. Telefoniske henvendelser prioriteres over e-mail. Skulle der være problemer vi ikke kan løse over telefon, fjernsupport eller mail, hjælper vi dig med at finde den bedste løsning så hurtigt som muligt.

Udrykning

Opstår der problemer, der ikke kan løses over telefonen eller med fjernadgang, tilbyder vi hurtige løsninger, og låner dig fx en computer hvis din egen ikke virker. Vi gør alt hvad vi kan for at sikre dig, at du kan arbejde videre med det du er i gang med.

Vagttelefon

Efter klokken 16.00 og i weekender bemander vi vagttelefonen, hvor du kan få hjælp ved akut opståede, fatale og uopsættelige problemer. I tilfælde af oversvømmelser, brand eller anden afgørende og akut fejl på vitalt udstyr, rykker vi ud til dig så hurtigt som muligt.

Din personlige kontakt.

MICO's række af kompetente medarbejdere står til rådighed for dig i hverdagen, og du vil hen ad vejen komme i berøring med dem alle. Men du vil også få en udvalgt medarbejder knyttet til dig, som har det overordnede ansvar og overblik.



Servicebesøg

Vi kommer ud på to rutinemæssige besøg om året. Flere besøg kan aftales separat. På disse besøg gennemgås brugernes udstyr. Hardware vurderes og software optimeres og sikkerheden kontrolleres. Der afsluttes med en tilstandsrapport, med bud på forbedringer og andre tiltag. Der er naturligvis også tid til en generel snak om mulighederne og fremtiden.

Sikkerhed og backup

Vi sikrer, at alle tilbydes backup, og at der er taget stilling til måden, den udføres på. Vi tilser, at backuprutinerne fungerer efter hensigten, dels på daglig basis (servere), og dels i forbindelse med servicebesøgene (de enkelte maskiner). Vi vejleder også brugerne i selv at holde øje med advarselstegnene.

Vi skræddersyr din IT-struktur, og sikrer din digitale udvikling

MICO deltager aktivt i planlægningen af din IT-struktur, og bistår dig i at finde de rigtige løsninger og samarbejdspartnere i forhold til telefoni, internet, kopimaskiner, billetsystemer, registrerings-systemer, CRM-systemer, hjemmesider, hosting og meget mere. Vi tilbyder løbende rådgivning og sparring i forhold til udviklingen af web-platforme, samt optimering og udvikling af din digitale kommunikation.

Sikkerhed

Vi sørger for at sikkerheden er optimal, og hjælper med at organisere data og adgangskoder, således at ingen får uberettiget adgang til data. Vi refererer til ledelsen, når der er tvivl om adgangsforhold eller lignende.

Hvad er dækket og hvad er ikke dækket:

Formålet med serviceaftalen fra et økonomisk synspunkt er at sikre din virksomheds drift med et forudsigeligt budget, og lade dig selv bestemme, hvornår du er klar til at investere yderligere. MICO's ansvar er derfor at holde det dækkede udstyr vedlige, og at optimere og opdatere software så langt hen ad vejen som det er hensigtsmæssigt. Serviceaftalen dækker dette løbende vedligehold.

Når hardware eller software er udtjent, og ikke kan forsvares at fortsætte i driften, vil udskiftning være aktuel. Du kan også have andre grunde til at ønske at opgradere dine løsninger. Serviceaftalen dækker diagnosticering, overblik over hardwarestatus, udredning af hvilke udskiftninger der skal til, samt rådgivning om de bedste og mest rentable løsninger for dig.

Udskiftning af udstyr samt afgørende opgraderinger og forandringer af din IT-struktur fakturerer vi ud over serviceaftalen med 700,- i timen. Vi vurderer og aftaler vores tidsforbrug på disse opgaver fra opgave til opgave.

Kan man bruge MICO uden serviceaftale?

MICO's primære fokus er på de kunder, der har en serviceaftale. Vi påtager os gerne opgaver for kunder uden en serviceaftale, men betingelserne er blot ikke de samme. Alt faktureres, timeprisen er højere (pt. 900,- kr. mod 700,- kr. i timen + moms) og prioriteringen er lavere.