

## Allmänna Villkor för VMI's IT-support och IT-drifttjänster

### 1. Tjänstens Omfattning

- 1.1. VMI IT Services AB ("VMI") tillhandahåller IT-support för att säkerställa att kundens IT-system fungerar effektivt och att problem identifieras och åtgärdas innan de påverkar kundens verksamhet.
- 1.2. Support tillhandahålls genom följande kanaler:
  - 1.2.1. Telefon
  - 1.2.2. E-post
  - 1.2.3. Fjärrsupport
  - 1.2.4. Fysiska besök på kundens plats.
- 1.3. För kunder som önskar utökad tillgänglighet erbjuder VMI även 24/7-support som ett extra tillval.
- 1.4. VMI erbjuder möjlighet till schemalagda besök och inventering hos kunden. Under dessa besök görs en genomgång av kundens befintliga IT-miljö, inklusive behov av uppdateringar och identifiering av nya IT-hot.

### 2. Ansvarsfördelning

- 2.1. VMI ansvar
  - 2.1.1. VMI ansvarar för att tillhandahålla en helhetslösning för IT-drift och fungerar som kundens första kontaktpunkt för alla IT-relaterade frågor, vilket gäller för kunder som tecknat supportavtal med VMI.
  - 2.1.2. VMI ansvarar för att erbjuda support och felsökning för datorer, programvaror, servrar, bredband och övriga IT-relaterade tjänster. VMI åtgärder kan vara antingen proaktiva eller reaktiva, baserat på kundens behov och avtalad supportnivå.
  - 2.1.3. För kunder som beställt proaktiv IT-support erbjuder VMI regelbundet underhåll och planering för att förebygga avbrott och säkerställa att IT-miljön hålls uppdaterad.
  - 2.1.4. VMI erbjuder även supporttjänster enligt en "best effort"-modell för kunder som inte tecknat avtal om proaktiv IT-drift. I dessa fall gör VMI sitt bästa för att lösa problem inom rimlig tid och omfattning, men kan inte garantera samma ansvarsnivå som för kunder med avtal om proaktiv support.

- 2.1.5. VMI's rekommendationer utgör grunden för det ansvar som VMI har gentemot kunden. Om kunden väljer att inte följa VMI rekommendationer, avsäger sig VMI det normalt utökade ansvar som annars gäller. Kunden står i sådana fall själv ansvarig för eventuella konsekvenser som uppstår till följd av att VMI rekommendationer ej följts.
- 2.1.6. VMI är inte ansvarigt för tredjepartstillverkarens utrustning och kan därför inte hållas ansvarig för problem som är direkt relaterade till utrustning eller mjukvara från en tredjepartsleverantör.
- 2.1.7. VMI hjälper till med garantiärenden för utrustning som VMI levererat och som inte fungerar. I dessa ärenden debiteras VMI arbetstid vanligtvis inte, och VMI försöker efter bästa förmåga att lösa den uppkomna situationen.

## 2.2. Kundens ansvar

- 2.2.1. Kunden ansvarar för att tillhandahålla VMI med tillgång till relevant utrustning och nödvändig information för att kunna genomföra support och felsökning.
  - 2.2.2. Kunden förväntas omgående rapportera upptäckta problem till VMI support för snabb hantering.
- 2.3. Kunden ansvarar för att ha en grundläggande IT-policy och rutiner som kompletterar VMI arbete, däribland säkerhetskopiering och systemuppdateringar. VMI kan även bistå med att skapa en IT-policy för kunden.
- 2.4. Kunden ska vara medveten om vikten av kontinuerligt underhåll av IT-system och förväntas följa VMI rekommenderade åtgärder för att säkerställa stabil drift.

### **3. Debiteringsmodell**

- 3.1. VMI supporttjänster debiteras normalt enligt följande tidsintervaller: 10 minuter, 30 minuter och heltimme.
- 3.2. För support på plats hos kunden debiteras normalt hel timme oavsett den faktiska tidsåtgången för att säkerställa att nödvändiga åtgärder kan vidtas.
- 3.3. Inom Norrtälje debiteras normalt ingen reseersättning, om inte kunden kallar på VMI akut. För kunder i Stockholmsregionen gäller ett lågt fastpris för reseersättning.