

PREMIUM SUPPORT

HANDS ASA INNGÅR PREMIER SUPPORTAVTALE MED MICROSOFT

Hands ASA har som den første forhandleren av Microsoft Business Solutions inngått en utvidet supportavtale på de tradisjonelle Microsoft programvareproduktene (operativsystemer, databaser, portalprodukter, osv.)



KRAV TIL STABILITET

Løsningene vi leverer til våre kunder blir stadig mer kompliserte. Stabilitet og driftssikkerhet i ERP-applikasjonene (Microsoft Axapta, Microsoft XAL og Microsoft Navision) er avhengig av at infrastrukturen applikasjonene kjører på er stabil.

Vår erfaring er at mange av funksjonsforstyrrelsene som kan oppleves i ERP-applikasjonene skyldes problemer knyttet til den infrastruktur som applikasjonene kjøres på.

Ved å inngå en Premier Supportavtale får vårt tekniske personell utvidet støtte fra Microsoft, med tilgang til supportpersonell 24 timer i døgnet 7 dager i uken. En egen Technical Account Specialist er tilgjengelig for å følge kritiske saker gjennom Microsofts support organisasjon. Microsoft garanter responstid på kritiske saker, og dersom saken er komplisert stiller Microsoft med teknisk personell hos oss eller våre kunder.

NÅ KAN VÅRE KUNDER OGSÅ FÅ TILGANG TIL PREMIUM SUPPORT

Vi kan nå tilby våre kunder å knytte seg til Premier Supportavtalen vi har med Microsoft. For dette betaler kundene et fast beløp pr. mnd. og må dekke kostnader knyttet til bruk av avtalen og Microsofts personell dersom det er behov for dette. På denne måte kan våre kunder forsikre seg om at de har tilgang til nødvendig teknisk kompetanse i kritiske situasjoner.

På neste side er det beskrevet hvordan Microsoft definerer kritiske situasjoner og deres respons.



Microsoft Business Solutions





SEVERITY	CUSTOMER'S SITUATION	EXPECTED MICROSOFT RESPONSE	EXPECTED CUSTOMER RESPONSE
#1 Submission via phone only CRITSIT	<ul style="list-style-type: none"> • Catastrophic business impact: • Partner has complete loss of a core (mission critical) business process and work cannot reasonably continue • Needs immediate attention 	<ul style="list-style-type: none"> • 1st call response in 1 hour or less • Microsoft Resources at Partner site as soon as possible. • Continuous effort on a 24x7 basis • Rapid Escalation within Microsoft to Product teams • Notification of Senior Executives at Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> • Notification of Senior Executives at customer site • Allocation of appropriate resources to sustain continuous effort on a 24x7 basis² • Rapid access and response from change control authority
#A Submission via phone only CRITSIT	<ul style="list-style-type: none"> • Critical business impact: • Partner's business has significant loss or degradation of services • Needs attention within 1 hour 	<ul style="list-style-type: none"> • 1st call response in 1 hour or less • Microsoft Resources at Partner site as required. • Continuous effort on a 24x7 basis • Notification of Senior Managers at Microsoft. 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation of appropriate resources to sustain continuous effort on a 24x7 basis² • Rapid access and response from change control authority • Management notification
#B Submission via phone or web URGENT	<ul style="list-style-type: none"> • Moderate business impact: • Partner's business has moderate loss or degradation of services but work can reasonably continue in an impaired manner. • Needs attention within 2 Business Hours¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • 1st call response in 2 hours or less • Effort during Business Hours¹ only 	<ul style="list-style-type: none"> • Allocation of appropriate resources to sustain Business Hours¹ continuous effort • Access and response from change control authority within 4 Business Hours¹
#C Submission via phone or web NORMAL	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum business impact: • Partner's business is substantially functioning with minor or no impediments of services. • Needs attention within 4 Business Hours¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • 1st call response in 4 hours or less • Effort during Business Hours¹ only 	<ul style="list-style-type: none"> • Accurate contact information on case owner • Responsive within 24 hours.