

Datablad

READy-Systemsupport

- Hurtig og effektiv support
- Når du lader Kamstrup supportere dit system, kan du fokusere på din kerneforretning
- Kamstrup-måleraflæsningssystem – hostet lokalt eller hostet af Kamstrup
- Flexibel support via e-mail eller callcenter
- Få de nyeste softwareopdateringer, så snart de er tilgængelige



Beskrivelse

Med READY-Systemsupport giver Kamstrup dig en hurtig og effektiv supportløsning. En forudsætning for serviceleveringen er, at der allerede er indgået en softwarevedligeholdelsesaftale mellem dig og Kamstrup. Leveringen af supportservices sikres gennem standardiseringsarbejde, instruktioner og procedurer, der er udviklet af Kamstrup. Vi giver dig hjælp via vores hjemmeside, vores callcenter og pr. e-mail til at løse tekniske spørgsmål eller problemer. Fagfolk yder support i fejlsøgning og generelle spørgsmål, der relaterer til Kamstrups systemopsætning.

Vi er altid klar til at give dig den bedst mulige hjælp, da vi vedligeholder en log over rapporterede fejl og informerer om opdateringer i releasenoter. Dette betyder, at vi besvarer din henvendelse i henhold til det aftalte serviceniveau.

System og moduler

READY hostet af Kamstrup

Services til IT-system og programmer	Inkluderet	Add-on	Kommentar
IT-systemvedligeholdelse	x		Løbende vedligeholdelse og opgradering af IT-plattform, OS og middleware.
Softwareopdatering – programrettelser og mindre opgraderinger	x		Softwareopdateringer (programrettelser) installeres automatisk. I henhold til softwarevedligeholdelsesaftalen.
Softwareopdatering – store releases	x		Softwareopdateringer til store releases installeres automatisk. I henhold til softwarevedligeholdelsesaftalen.
Licenshåndtering	x		Licenshåndtering af alle tredjepartslicenser, der anvendes i Kamstrup-softwaren.
Netværkshåndtering	x		Administration og netværksovervågning.
Backup	x		En komplet backup af databasen udføres dagligt, og backups gemmes i 30 dage.
Systemintegration	x		Integration til tredjepartssystemer og opsætning og vedligeholdelse af integrationer.
Håndtering af dataopbevaring	x		Performance- og kapacitetshåndtering af dataopbevaring.

READY hostet af kunde

Services til IT-system og programmer	Inkluderet	Add-on	Kommentar
IT-systemvedligeholdelse	x		Løbende vedligeholdelse og opgradering af IT-plattform, OS og middleware.
Softwareopdatering - programrettelser og mindre opgraderinger	x		Kunder informeres om tilgængelige softwareopdateringer (programrettelser). I henhold til softwarevedligeholdelsesaftalen.
Softwareopdatering - store releases	x		Kunder informeres om tilgængelige softwareopdateringer til store releases. I henhold til softwarevedligeholdelsesaftalen.
Licenshåndtering	x		Licenshåndtering af alle tredjepartslicenser, der anvendes i Kamstrup-softwaren.
Netværkshåndtering			
Backup			
Systemintegration			
Håndtering af dataopbevaring			

RASCI READy-Systemsupport

Service & support	Inkluderet	Add-on	Kommentar
Systemsupport	x		Normale åbningstider og svartider for Kamstrup Support: Mandag - torsdag 8-16, fredag 8-14.30.
Servicedesk	x		Adgang 24/7/365
Vedligeholdelse af log over rapporterede fejl	x		Kamstrup er ansvarlig for logning af rapporterede fejl.
Support i fejlsøgning	x		Kamstrup giver svar i relation til systemet.
Svar i henhold til aftalte serviceniveauer	x		Kamstrup er ansvarlig for at svare i henhold til de aftalte serviceniveauer i overensstemmelse med tabellen nedenfor.

Aftalte serviceniveauer	Kunde	Kamstrup	Bemærkninger
Niveau A – Kritisk fejl	I	A/R	En fejl, der resulterer i, at systemet stopper, og fører til en risiko for datatab. Maksimal svartid for håndtering af din henvendelse – 4 arbejdstimer.
Niveau B – Alvorlig fejl	I	A/R	En fejl, der forårsager, at funktioner, som er vigtige for systemet, og som er tidskrævende eller ressourcekrævende at omgå, holder op med at virke efter hensigten. Maksimal svartid for håndtering af din henvendelse – 8 arbejdstimer.
Niveau C – Ikke-alvorlig fejl	I	A/R	En fejl, der resulterer i, at ikke-kritiske funktioner ikke fungerer korrekt, og som brugeren kan omgå. Maksimal svartid for håndtering af din henvendelse – 16 arbejdstimer.
Niveau D – Anmodning om assistance	I	A/R	Du beder om hjælp til anvendelsen af de leverede komponenter, som ikke relaterer til fejl. Maksimal svartid for håndtering af din henvendelse – 16 arbejdstimer.

Beskrivelse	Kunde	Kamstrup	Bemærkninger
Beskrivelse og dokumentation af ændringer	I	A/R	
Logføring over installerede ændringer	I	A/R	
Give adgang til kundens IT-infrastruktur, målerdata og softwarekomponenter	A/R	I/S	Så arbejdet kan fjernudføres af Kamstrup
Installation af nye softwaremoduler	I	A/R	Udføres efter forudgående aftale med kunden
Installation af krævede opdateringer	I	A/R	Kunde informeres i releasenoter
Tredjepartslicenser og tilladelser	A/R	I/S	Hvis der kræves arbejde på kundens IT-infrastruktur
Alle kommunikations- og alle driftsomkostninger, der er forbundet med systemet	A/R	I	Eget IT, eget internet, egen telekommunikation og egne abonnementer
Arbejde og ændringer på målere, routere, koncentratorer og GSM-installationer	A/R	S	Kunden er ansvarlig for at udføre arbejdet og ændringerne. Arbejde på kundens lokation udføres af kunden
Direkte eller indirekte fejl forårsaget af tredjepart eller kunden	A/R	I	Kamstrup har ret til at fakturere for yderligere tidsforbrug og omkostninger

RASCI Responsibility Matrix

Hvad er RASCI Responsibility Matrix?

RASCI Responsibility Matrix er en metode, der anvendes til at tildele og vise individuelle personers ansvarsområder eller vise jobs i en opgave (projekt, service eller proces) i organisationen.

RASCI (nogle gange RASIC) er et akronym for de første bogstaver i ordene:

R	Responsible – hvem er ansvarlig for at udføre den betroede opgave?
A	Accountable (også Approver) – hvem er ansvarlig for hele opgaven, og hvem er ansvarlig for, hvad der er udført?
S	Support – hvem yder support under implementeringen af aktiviteten/processen/service?
C	Consulted – hvem kan give værdifulde råd eller rådgive om en opgave?
I	Informed – hvem skal informeres om fremdriften eller beslutningerne i opgaven?

Formål med RASCI Matrix og anvendelse i praksis

RASCI Matrix anvendes til at tildele ansvarsområder til teammedlemmer i projekter, processer eller deres dele. Anvend bogstaverne R A S C I i modellen til at beskrive ansvarsniveauet. Der gælder den regel, at der kun er en person, der har det overordnede ansvar (A – Accountability). De involverede personer (R – Responsibility) skal passe til opgaven. RASCI-metoden er en simpel form for kompetencemodel og en udvidelse af RACI-modellen med personer, som supporter udførelsen af deres opgaver.