

Datablad

REAdy System Support

- Rask og effektiv støtte
- Ved å la Kamstrup sørge for støtten til systemene dine, kan du fokusere på kjernevirksomheten
- Kamstrups systemer for måleravlesning – hosted lokalt eller av Kamstrup
- Fleksibel kundestøtte via e-post eller call-center
- Få de siste programvareoppdateringene så snart som de er tilgjengelige



Beskrivelse

Med READY System Support vil Kamstrup sørge for at du har en rask og effektiv kundestøtte. Et av kravene for leveringen av tjenesten er en vedlikeholdsavtale for programvaren som allerede er inngått mellom dere og Kamstrup. Leveringen av kundestøtten sikres gjennom en standardisert arbeidsflyt, instruksjoner og prosedyrer som er utformet av Kamstrup. Vi vil sørge for at du får den hjelpen du trenger via nettsiden vår, vårt call-centre og over e-post for å løse alle tekniske utfordringer eller problemer. Profesjonelle vil gi dere hjelp til feilsøking og generelle spørsmål relatert til oppsettet av systemet fra Kamstrup. Vi er alltid klare til å hjelpe deg på best mulig måte, siden vi opprettholder en logg over rapporterte feil, og vil gi dere informasjon om oppdateringer via lanseringsnotater. Det betyr at vi vil svare i henhold til det avtalte servicenivået.

System og moduler

READY hosted by Kamstrup

Datasytemer og applikasjonstjenester	Inkludert	Tillegg	Kommentar
Vedlikehold av datasytem	X		Fortløpende vedlikehold og oppgradering av dataplattform, OS og mellomvare.
Programvareoppdatering – patcher og mindre oppgraderinger	X		Programvareoppdateringer (patcher) installeres automatisk. I henhold til vedlikeholdsavtalen for programvare.
Programvareoppdatering – hovedversjoner	X		Hovedversjoner av programvaren blir installert automatisk. I henhold til vedlikeholdsavtalen for programvare.
Lisensadministrasjon	X		Lisensadministrasjon av alle tredjepartslisenser som benyttes i programvaren fra Kamstrup.
Nettverksadministrasjon	X		Administrasjons- og nettverksovervåkning av komponenter som er levert av Kamstrup.
Sikkerhetskopier	X		En full sikkerhetskopiering av databasen utføres daglig, og sikkerhetskopiene blir tatt vare på i 30 dager.
Systemintegrering	X		Med en Hosted-løsning fra Kamstrup er det mulig å integrere andre systemer i systemet med Kamstrups API-løsning (kjøp nødvendig).
Lagringsadministrasjon	X		Ytelses- og kapasitetshåndtering av lagringsløsning.

READY hosted by kunde

Datasytemer og applikasjonstjenester	Inkludert	Tillegg	Kommentar
Vedlikehold av datasytem	X		Fortløpende vedlikehold og oppgradering av dataplattform, OS og mellomvare.
Programvareoppdatering – patcher og mindre oppgraderinger	X		Kundene blir varslet om tilgjengelige programvareoppdateringer (patcher). I henhold til vedlikeholdsavtalen for programvare.
Programvareoppdatering – hovedversjoner	X		Kundene blir varslet om tilgjengelige programvareoppdateringer for større versjonsoppgraderinger. I henhold til vedlikeholdsavtalen for programvare.
Lisensadministrasjon	X		Lisensadministrasjon av alle tredjepartslisenser som benyttes i programvaren fra Kamstrup.
Nettverksadministrasjon			
Sikkerhetskopier			
Systemintegrering			
Lagringsadministrasjon			

RASCI READy System Support

Service og kundestøtte	Inkludert	Tillegg	Kommentar
Systemsupport	X		Normale åpningstider og responstid Kamstrup kundestøtte: Mandag-torsdag 8-16 CET+1, fredag 8-14.30 CET+1.
Service desk	X		Tilgang 24/7/365
Opprettholde en logg over rapporterte feil	X		Kamstrup er ansvarlig for logging av rapporterte feil.
Feilsøkingstøtte	X		Kamstrup vil komme med svar som er relaterte til systemet.
Svarer i henhold til avtalte servicenivå	X		Kamstrup er ansvarlig for håndtering i henhold til avtalt servicenivå, i henhold til tabellen nedenfor.

Avtalte servicenivå	Kunde	Kamstrup	Notater
Nivå A – kritisk feil	I	A/R	En feil som fører til at systemet stopper, og som kan føre til tap av data. Maks tid for første håndtering av henvendelsen din – fire arbeidstimer.
Nivå B – Alvorlig feil	I	A/R	En feil som fører til at funksjoner som er en viktig del av systemet ikke fungerer, og som er det tidskrevende eller ressursintensivt å forbigå for å få systemet til å fungere som tiltenkt. Maks tid for første håndtering av henvendelsen din – åtte arbeidstimer.
Nivå C – Mindre alvorlig feil	I	A/R	En feil som fører til at funksjoner som ikke er kritiske ikke fungerer som de skal, og som kunden kan forbigå. Maks tid for første håndtering av henvendelsen din – seksten arbeidstimer.
Nivå D – Forespørsel om assistanse	I	A/R	Du har bedt om hjelp til bruk av komponentene, og som ikke har noen forbindelse til feil. Maks tid for første håndtering av henvendelsen din – seksten arbeidstimer.

Beskrivelse	Kunde	Kamstrup	Notater
Beskrivelse og dokumentering av endringer	I	A/R	
Loggarkivering av installerte endringer	I	A/R	
Gi tilgang til kundens datastruktur, målerdata og programvarekomponenter	A/R	I/S	For at Kamstrup skal kunne utføre fjernstyring
Installering av nye programvaremoduler	I	A/R	Utføres etter fornhåndsinngått avtale med kunden
Installasjon av nødvendige oppdateringer	I	A/R	Kunden er informert via versjonsmerknader
Tredjepartslisenser og tillatelser	A/R	I/S	Hvis det er nødvendig med arbeid på kundens datanett
Alle kostnader relatert til kommunikasjon og drift av systemet	A/R	I	Egen dataløsning, telekommunikasjon og abonnement
Arbeid og endringer på målere, rutere, konsentratorer og GSM-installasjoner	A/R	S	Kunden er ansvarlig for utførelse av arbeidet og endringene. Arbeid på utstyr montert hos forbruker blir utført av kunden
Direkte eller indirekte feil som er forårsaket av tredjepart eller kunden	A/R	I	Kamstrup kan fakturere ekstra tid og påløpne kostnader

RASCI ansvarsmatrise

Hva er en RASCI ansvarsmatrise?

En RASCI ansvarsmatrise er en av de metodene som benyttes til å tildele og vise ansvaret for individer eller jobber på en oppgave (prosjekt, service eller fremgang) i organisasjonen.

RASCI (også kalt RASIC) er en forkortelse for:

R	Responsible (ansvarlig) – Hvem har ansvaret for å utføre den tildelte oppgaven?
A	Accountable (eller Approver) (hovedansvarlig eller godkjenner) – Hvem har hovedansvaret for hele oppgaven, og hvem er ansvarlig for det som har blitt gjort?
S	Support (støtte) – Hvem vil gi støtte under implementeringen av aktiviteten/prosessen/tjenesten?
C	Consulted (konsultert) – Hvem kan gi verdifulle råd eller innspill/konsultasjon til oppgaven?
I	Informed (informert) – Hvem må informeres om fremdriften, eller ta avgjørelser?

Hvordan du kan bruke RASCI-matrisen, og hva er den for?

RASCI-matrisen benyttes til tildeling av ansvar til prosjektets teammedlemmer, prosesser eller deler. Bruk bokstavene R A S C I i matrisen for å beskrive ansvarsnivået. Det er en regel at det totale ansvaret (A - Accountability (hovedansvar)) kun er tilordnet en person. De som er involverte (R - Responsibility (ansvar)) bør ha nødvendig kompetanse til å utføre oppgaven. RASCI-metoden er en enkel form for kompetansemodul, og en utvidelse av RACI-matrisen som er utviklet av personer som støtter en utførelse av en oppgave.

Kamstrup AS

Innspurten 1 A
N-0663 Oslo
T: 23 37 18 80
info@kamstrup.no
kamstrup.com