



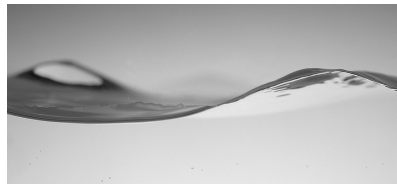
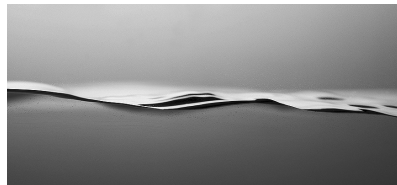
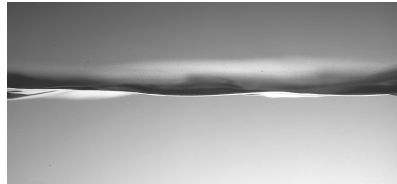
556633-8736

version 2011.10

*Vi hjälper våra kunder att förverkliga sina affärs mål. Med hjälp av kompetens, branschkännedom, professionalism och proaktivt agerande finner vi gemensamt kreativa och kostnadseffektiva lösningar.*

*Vi har specialister inom alla våra områden. Vi sätter samman projektgrupper anpassade till varje enskilt uppdrag och vår strategi baseras på att utveckla och bibehålla långsiktiga relationer med både kunder och leverantörer. Kompetens, informationssäkerhet, innovationsförmåga, pålitlighet och långsiktighet är självklara komponenter för att kunna fullfölja vår strategi.*

*Vår mest värdefulla interna tillgång är alla våra medarbetares idéer, kunskaper, erfarenheter och förmågor. Deras kompetens och våra satsningar på dem säkerställer att Edge ständigt utvecklas och effektiviseras till både vår och kundernas nytta.*



## EdgeCare

### Helpdesk

I EdgeCare ingår koppling till vår Helpdesk. Som avtalskund har ni alltid möjligheten att ringa hit helgfria vardagar mellan 08.00 – 17.00. Edge Helpdesk har tillgång till er miljö och har också en grundläggande insikt i hur denna fungerar. När ert samtal kommer in, registreras alltid en support-ticket. Denna ticket följs upp av Helpdesk tills ärendet avslutats.

Personalen i Helpdesk ägnar max 15 minuter åt ärendet innan det eskaleras vidare till specialister på second-line-support. Varje ärende som registreras debiteras med 150,-. I detta ingår de 15 minuter som Helpdesk har på sig att lösa ärendet, eller föra det vidare till second-line-support. I de fall ärendet går vidare till högre nivåer av support, så debiteras avtalad konsulttaxa.

### Response-4

Response-4 innebär att Edge Helpdesk påbörjar felsökning inom 4 timmar efter att felanmälan eller larm från övervakning inkommit. Detta gäller under helgfria vardagar mellan 08.00 och 17.00.

### Backup

Backupsystem som används i Edge hostingmiljö är IBM Tivoli Storage Manager (TSM). Backuper distribueras med automatik till annan lokation. Utnyttjad lagringsyta på disk och band ingår enligt prislistan ovan. Licenser skall finnas på varje server och bekostas av kund. Samma gäller om databasagenter skall installeras (TDP).

### Övervakning

Övervakningsprogram finns centralt i hostingmiljön. Agenter installeras på samtliga servers. Agenterna förser driftcentralen med information om hur systemen mår. Om något problem uppstår så larmas berörd personal omedelbart och felsökning påbörjas.

#### Edgeit AB

Lona Knapes Gata 5  
421 32 Västra Frölunda  
+46 31 354 60 00  
info@edgeit.se

#### Edgeit AB

Regementsgatan 9  
352 36 Växjö  
+46 31 354 60 00  
info@edgeit.se

#### Edgeit Medical AB

Lona Knapes Gata 5  
421 32 Västra Frölunda  
+46 31 354 60 00  
info@edgeit.se