

# overvågning

## generel information

Overvågning af dine IT-systemer, sikrer, at din virksomhed får opsat et overvågningsværktøj med adgang til service og support fra inu:it både indenfor og udenfor inu:it DK's normale åbningstid. Du får en skræddersyet softwarebaseret overvågning af dine forretningskritiske systemer. Vi er parate til at hjælpe dig med fejlsøgning og rettelse alt efter dit behov.

Servicen omfatter i udgangspunktet normal åbningstid, men kan med en tillægsaftale udbygges til at være dækket hele døgnet året rundt.

## værditilbuddet

Ikke to virksomheder er ens så vi skræddersyr en løsning der passer præcist til din virksomhed og jeres behov. Både hvad angår hvad der skal overvåges, hvor kritisk en fejl på de enkelte enheder er, samt hvornår inu:it påbegynder fejlsøgning og udbedring.

Vi indgår ikke en aftale uden at kende de relevante IT-systemer. Derfor kan du være sikker på dels relevant og præcise overvågning, dels kompetent og effektiv assistance når overvågningen giver alarm.

## løsningsbeskrivelsen

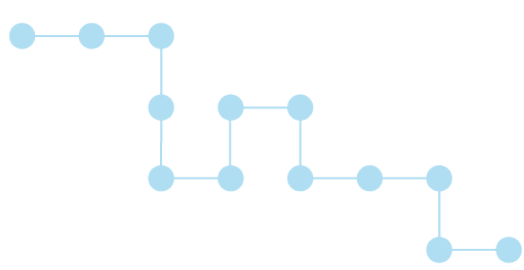
Der etableres et overvågningssystem på Kundens infrastruktur og der opsættes en række sensorer, som kan overvåge Kundens it-drift. Ved Overvågningsaftalens indgåelse aftales det, hvilke sensorer, der skal være omfattet af overvågnings servicen, hvilket specificeres i et separat aftaledokument.

Overvågningsaftalen giver adgang til 5 prioriteringsniveauer på de enkelte sensorer, for at sikre at Kunden får den helt rette feedback fra overvågningsopsætningen.

Prioritet pr sensor	1	2	3	4	5
1 Fejl vises på kundens egen overvågning (Dashboard)	x				
2 SMS & Mail Notifikationer sendes til kunden	x	x			
3 inu:it anmoder om godkendelse inden fejlsøgning/udbedring	x	x	x		
4 inu:it kan påbegynde fejlsøgning/udbedring indenfor inu:its DK åbningstid uden godkendelse af Kunden	x	x		x	
5 <b>Tilkøbsmulighed:</b> inu:it kan påbegynde fejlsøgning/udbedring hele døgnet uden godkendelse af Kunden.	x	x		x	x

## Tilkøb

Tilkøb overvågning	
Tilvalg af prioritet 5	Muligheden for overvågning udenfor normal åbningstid forudsætter at der er tilkøbt Døgnservice. (LINK TIL "VAGTORDNING")



## rapportering

Som kunde er der adgang til følgende rapporteringer

Rapportering Overvågning		
Datatype	Rapportering	Kanal
Dashboard med eventuelle alarmer	Oversigt over aktuelle og historiske alarmer	Browserbaseret brugergrænseflade.

## prismodel

Prismodel Overvågning		
Opgave	Costdriver	Interval
Konfiguration	Medgået tid	Ved opstart
Abonnement	Pr sensor	Månedlig
Fejlrettelse og udbedring	Medgået tid	På kundens initiativ. Alarm prioritet 1 og 2
Fejlrettelse og udbedring	Medgået tid	Efter accept fra kunden. Alarm prioritet 3
Fejlrettelse og udbedring	Medgået tid	Alarm prioritet 4 og 5

Opdateret d. 29. april 2022

