



BUSINESS & ENTERPRISE SUPPORT

BUSINESS SUPPORT

Business Support är skräddarsytt för små och medelstora företag som behöver tillgång till teknisk support. Tjänsten säkerställer att ditt företag kan komma i kontakt med våra tekniker och få hjälp med tjänsten City Cloud och dess grundläggande byggstenar dygnet runt.

ENTERPRISE SUPPORT

Enterprise Support är en investering i din organisations framgång. Utöver teknisk support har du tillgång till ett dedikerat framgångsteam som har din fulla uppmärksamhet.

Med Business eller Enterprise Support kan du även få hjälp med andra tekniska utmaningar. Oavsett om du behöver hjälp med arkitektur, OpenStack eller applikationssupport så finns vi här för dig, dygnet runt.

KONTAKTA OSS



Phillip Dale, Service Delivery Manager
phillip.dale@citynetwork.eu
0733 389 366



Jens Karlsson, Business Developer
jens.karlsson@citynetwork.eu
0733 325 839

För mer information - www.citynetwork.se

	Kundtjänst	Business Support	Enterprise Support
Driftinformation	CN Status	CN Status	CN Status
Självservice	Kunskapsbank	Kunskapsbank	Kunskapsbank
Kundtjänst	Information om tjänsten, ditt konto och fakturafrågor		
E-post 24 h svarstid Mån-Fre, 08:00-17:00	JA	JA	JA
Chatt 24 h svarstid Mån-Fre, 08:00-17:00		JA	JA
Telefon 24x7		JA	JA
Teknisk support via:			
E-post 24 h svarstid Mån-Fre, 08:00-17:00		JA	JA
Chatt 24 h svarstid Mån-Fre, 08:00-17:00		JA	JA
Teknisk support via:			
Telefon 24x7		JA	JA
Svarstid		Generell vägledning < 24h System skadat < 12h Produktionssystem skadat < 4h Produktionssystem nere < 1h	Generell vägledning < 24h System skadat < 12h Produktionssystem skadat < 4h Produktionssystem nere < 1h Verksamhetskritiskt system nere < 30 min
Vem kan öppna case?		En primär kontakt / Obegränsat antal case	Obegränsat antal kontakter / Obegränsat antal case
Hjälp med City Cloud Compute		JA	JA
Hjälp med City Cloud Network		JA	JA
Hjälp med City Cloud Storage		JA	JA
API support		JA	JA
Arkitektur		Generell vägledning	Kontextuell vägledning baserat på specifikt case
Granskning av arkitektur		Mot avgift	Generell vägledning
Proaktiv vägledning		Mot avgift	Generell vägledning
OpenStack best practice		Mot avgift	Generell vägledning
Moln best practice		Mot avgift	Generell vägledning
Automatisering/Orkestrering		Mot avgift	Generell vägledning

	Kundtjänst	Business Support	Enterprise Support
Applikationssupport		Mot avgift	Mot avgift
Operativsystem		Mot avgift	Mot avgift
Databaser		Mot avgift	Mot avgift
Strategiskt samverkansforum			JA
Operationellt samverkansforum			JA
Samverkansforum för säkerhet och regelefterlevnad			JA
Rådgivande Security Manager			JA
Account Manager			Dedikerad
Change/Incident manager			Dedikerad
Service Delivery Manager			Dedikerad
Pris	Ingår	1495 kr per månad eller 3% av ditt månatliga användande i City Cloud – Vilket som är störst.	57000 kr per månad eller 10% av månatlig användning i City Cloud upp till 800K kr, vilket som är störst 5% av månatlig användning i City Cloud från 800K SEK – 2M SEK 3% av månatlig användning i City Cloud över 2M SEK
Prisexempel			För 2,2 MSEK månatlig användning i City Cloud: 800 000 kr x 10% = 80 000 kr (10% av användande upp till 800 000 kr) 1 200 000 kr x 5% = 60 000 kr (5% av användande 800K SEK – 2M SEK) 200 000 kr x 3% = 6 000 kr (3% av användande över 2M SEK) Total: 146 000 kr per månad

PRISER FÖR PROFESSIONAL SERVICES

Grundläggande teknisk support	Djupgående teknisk support	Avancerad teknisk support	Arkitekt
Enkel felsökning	Djupgående felsökning	Avancerad felsökning	Arkitektonisk design
Problem med användarnamn och lösenord	Mjukvaruproblem	Framtagande och utförande av åtgärdsplaner	Införande av molnstrategier
Avinstallation/ominstallation av enklare mjukvaruapplikationer	Diagnostik och testning	Testmiljöer	DevOps metodik
Verifiering av hårdvara och mjukvaruinställningar	Fjärrstyrningsverktyg		
Hjälp med navigering i applikationsmenyer			
995 SEK/timme	1295 SEK/timme	1995 SEK/timme	2495 SEK/timme