

## Prime Safety

### Vad är Prime Safety?

Tillgänglighet, funktionalitet och trygghet; tre ledord som vi på Prime One sätter högt för dig som kund när du tecknar ett Supportavtal hos oss. Idag är såväl små som stora företag starkt beroende av sina IT-system och Prime Support Agreement ger dig och dina medarbetare en trygg och stabil IT avdelning att kunna förlita sig på.

### I Prime Safety ingår:

- Fastpris / månad
- Bevakning av IT-miljön 24/7
- Helpdesk mellan 08.30 – 16.30 varje dag (måndag- fredag)
- Support på distans via fjärrstyrning
- Automatisk uppdatering av programvaror
- Antivirus

### Helpdesk funktion

Vår helpdesk svarar på e-post och i telefon under arbetstid (08:30 till 16:30). I vårt ärendehanteringssystem kan både du som kund och våra tekniker följa era ärenden och snabbt få en översikt över de problem som er organisation har och föreslå förbättringsåtgärder därefter.

### Problemlösning

Som kund ska man inte vara rädd för att be om hjälp. Vår helpdesk kan med hög effektivitet via fjärrstyrning hantera första-nivå ärenden som kan uppstå utan att du som kund behöver oroa dig för vad det kommer att kosta. Vid komplexare problem eskaleras ärendet till nästa service-nivå enligt eskaleringsrutinen som finns beskriven i SLA (Service Level Agreement).

### Support på plats

Vid problem som kräver insats på plats kan en tekniker antingen skickas ut akut eller planera in ett besök för att åtgärda det. Vid besök faktureras framkörning och nedlagd tid enligt gällande prislista.

### Dokumentation

Våra tekniker håller en detaljerad och väl uppdaterad dokumentation av er IT miljö för att på ett så enkelt och effektivt sätt som möjligt hjälpa din organisation med eventuella problem.

### Proaktivitet

Våra tekniker jobbar ständigt för att hålla en hög funktionalitet och effektivitet i er dagliga verksamhet. Vi föreslår förbättringsåtgärder och ger tips på hur ni som ett företag kan effektivisera era IT system.

### Fakturering

Supportavtal och allt som inte täcks av denna faktureras månadsvis enligt gällande prislista.

**PRATA MED EN RÅDGIVARE HOS OSS ELLER RING 08-50 10 8610. Maila på [info@primeone.se](mailto:info@primeone.se)**