

Servicespecikation - Videokonference ved DeIC

Kontaktinformation:

Thorkild Jensen

Email: videokonf@deic.dk

Telefon: 3588 8200 (hverdage 8.30-16.30)

Mobil: 2363 9824 (herdage 8.00-17.00)

Vagttelefon (24-7-døgndrift): Udleveres fortroligt til vagtordning ved institutionen

DeIC leverer videokonference/H323 efter følgende retningslinjer:

Leverer som udgangspunkt videokonference-tjenesten gratis for brugere af DeIC. Tjenestebeskrivelse: http://www.deic.dk/H323
DeIC forpligter sig på følgende opetid: 99,50 - eksklusiv planlagte servicevinduer.
Servicen og dets installationer overvåges døgnet rundt
Backup af databasen, indhold og optagelser, etableres dagligt
Optagelser slettes efter 3 måneder. Det er brugernes eget ansvar at downloade optagelser, inden de slettes, og DeIC kan ikke holdes ansvarlig for filer der slettes efter 3 måneder
Servicen reetableres indenfor 2 time ved applikationsudfald (hverdage 8-22.00). På hverdage 17-22.00 sker reetablering via overvågning og vagtordning.
Servicen reetableres indenfor 48 timer ved hardwareudfald (hverdage 8-17.00)
DeIC giver vagttelefonnummer til institutionens udvalgte vagtmedarbejdere via videokonf@deic.dk eller 23639824.
DeIC ræddeler servicevinduer, der ligger i tidsrummet 7.45-24.00, via www.serviceinfo.dk med 2 ugers varsel. Mindre akutte servicevinduer kan placeres i tidsrummet 24.00-7.45.
DeIC står alene for kontakten til NORDUnet og Radvision i forhold til tjenesten ved DeIC
DeIC sikrer oprettelse af møderum indenfor 24 timer på hverdage
DeIC stiller 2. level support til rådighed via email og direkte telefonsupport (ovenstående) for repræsentanter for videokonference ved institutionen (hos kunden)
Institutionen (kunden) står for 1. level support af egne slutbrugere
DeIC kan i en overgangsperiode stå for 1. level support af slutbrugere
DeIC driver supportsider på www.deic.dk/v_support , hvor alle brugere kan få fornøden hjælp til anvendelse af videokonference
DeIC står for workshops og kurser for repræsentanterne ved institutionen i anvendelse af videokonference
DeIC yder teknologisk sparring i forhold til videokonference, anvendelse og implementering samt integration med andre systemer
DeIC deltager i eventuelle formidlings- og evalueringsaktiviteter vedrørende videokonference
DeIC yder ekstraordinær teknisk assistance i forbindelse med fx udviklingsopgaver. Dette kræver dog en særlig aftale parterne imellem, hvor DeIC kan fakturere efter gældende takster.