

iver



Klienttjänster

Tjänsteinnehåll



Klienttjänster

Innehåll

Inledning	3
Tjänsteinnehåll	3
Unified Endpoint Management	3
Datorer, kringutrustning och hantering av datorer	4
Iver låter hållbarhet genomsyra hela produktens livscykel	4



Inledning

Leverantörens tjänst för att leverera klienter med full skalbarhet, vilket innebär att antalet klienter både kan öka och minska så att det matchar kundens nuvarande behov. Att minska i antal innebär lägre kostnad och vice versa.

I tjänsten ingår:

- Hårdvara
- Grundinstallation av image
- Utbyte av utrustning
- Support
- Försäkring
- Hantering av images
- Enhetshantering
- Applikationshantering
- Licens för operativsystem
- Inventering
- Dokumentation
- Frakt
- Miljömässig hantering
- Skalbarhet

Tjänsteinnehåll

Unified Endpoint Management

Unified Endpoint Management är Leverantörens tjänst för kontrollerad, säker och integrerad hantering av kundens datorer (Windows 10) och/eller mobila enheter (iOS, Android, MAC). Unified Endpoint Management består av tre leveransalternativ med olika nivåer avseende innehåll och funktionalitet – On-premises, Cloud och Hybrid.

Hantering av kundens datorer/mobila enheter baseras på Microsoft Endpoint Manager - Microsofts kombinerade plattform för enhetshantering bestående av Configuration Manager och Microsoft Intune.

För att kunna möta varierande och skiftande tekniska förutsättningar, behov och regulatoriska krav kan tjänsten hantera enheter genom de tekniska möjligheter som Microsoft Endpoint Manager medför.

För Windows innebär det traditionell hantering med Configuration Manager, helt molnbaserad hantering med Intune eller en kombinerad hantering med både Configuration Manager och Intune, så kallad Co-managed. I det fall kunden väljer att nyttja Configuration Manager (fristående eller i co-manage) hanterar tjänsten även lokala och molnbaserade hanterings- och distributionspunkter.



För hantering av iOS/Android används enbart Intune. För hantering av MAC OS används antingen Intune eller Configuration Manager (grundläggande hantering).

Vid införande av tjänsten konfigureras kundens uppsättning av Microsoft Endpoint Manager, Windows 10 och iOS/Android/MAC med stöd av Leverantörens ramverk, bestående av rekommendationer och riktlinjer, i förening med kundens förutsättningar och behov.

Efter införande säkerställer Leverantören att såväl plattformen som kundens enheter förvaltas, underhålls och uppdateras. Bland annat utförs regelbunden och kontrollerad implementation av uppdateringar för Configuration Manager, Windows 10, Microsoft Office och Microsoft Edge.

Applikationer som har godkänts av kunden förs in i en applikationskatalog som kontinuerligt förvaltas av Leverantören. Förvaltning av applikationskatalogen säkerställer att applikationer automatiskt installeras för behöriga användare, alternativt finns tillgängliga i aktuell självbetjäningportal för installation vid behov.

Licenser för Microsoft Endpoint Manager kan tillhandahållas av Leverantören genom Microsoft Cloud Solution Provider Program (CSP) eller av Kunden genom eget licensavtal.

Datorer, kringutrustning och hantering av datorer

Leverantören och Kunden beslutar om de applikationer och inställningar som ska distribueras till datorerna. Kunden kan välja mellan applikationspaket från den kostnadsfria standardapplikationslistan och/eller lägga till ytterligare applikationer som debiteras kunden. Efter avtalet kommer distributionsmiljön att skapas av Leverantören. Ändringar i distribution, image, applikationer och så vidare kan göras efter den godkända första installationen och debiteras kunden.

Vid eventuella problem kontaktar Kundens kontaktperson Leverantören. Leverantören tillhandahåller fjärrsupport och om problemet inte kan lösas skickar Leverantören motsvarande utrustning inom 24 timmar efter konstaterat fel. Den felaktiga/trasiga utrustningen hämtas och returneras till Leverantören.

Iver låter hållbarhet genomsyra hela produktens livscykel

Vi vet att den snabba teknikutvecklingen gör att det ofta finns ett behov av att byta ut hårdvara. Livscykelhantering och återtag går hand i hand med vårt hållbarhetsarbete. Det ingår i vårt ansvar som IT-leverantör att arbeta proaktivt med livscykelhantering, returhantering och återtag av utrustning.