

Supportservice-politik

Anvendelsesområde

Denne politik beskriver de to niveauer af supportservices (standard og udvidet), der leveres til Kunder, som bruger Services eller de Tilpassede Services. Alle Kunder får standard supportservices ved indgåelse af kontrakt om levering af Services. Udvidet support ydes kun til Kunder, der har købt denne service, som beskrevet i et Prisforslag eller Købsaftale, der leveres.

Politik

MOCH vil yde teknisk support til alle sine Kunder og Autoriserede Brugere.

Enhver support, der ydes af MOCH, er begrænset til Software og Services og til problemer, der kan reproducere af Kunden og dennes Autoriserede Brugere.

MOCH ansvarsområder

MOCH vil levere support services til alle Autoriserede Brugere i overensstemmelse med det aftalte niveau, som defineret inden for Anvendelsesområdet og beskrevet nedenfor. Bemærk, at kontakt med MOCH skal ske via en Administratorbrugere.

Standard Supportservice

MOCH yder support online via dokumentation og videoer. Disse supportressourcer, kendt som Vidensbasen, er tilgængelige, når du er logget på Softwaren.

Før der fremsættes en supportanmodning til MOCH, skal Brugere i første omgang forsøge at løse deres forespørgsler og identificere årsagen til det givne problem ved hjælp af det online supportmateriale, der er tilgængeligt via hjælpefunktionen i Vidensbasen.

MOCHs support desk vil være bemandet med kompetent personale, der giver Administratorbrugere teknisk support og rådgivning om brugen af Softwaren via e-mail på klart skriftligt eller mundtligt engelsk eller dansk.

Administratorbrugere kan kontakte MOCH's supportmedarbejdere inden for normal åbningstid for at gøre opmærksom på eventuelle bekymringer eller spørgsmål angående brugen af Softwaren.

Standard åbningstider: mandag til fredag (undtagen helligdage i Danmark) fra 09.00 til 17.00 UTC (justeret til lokal tid København).

Via e-mail til support@metacompliance.com.

Alle forespørgsler vil blive logget i vores helpdesk-software og tildelt en unik ticket reference. Alle supportforespørgsler vil blive besvaret inden for 12 arbejdstimer

Serviceforpligtelse

MOCH vil anvende alle kommercielle og teknologiske bestræbelser på at gøre Softwaren tilgængelig med en Månedlig Oppetidsprocent (defineret nedenfor) på mindst 99,99%, i hvert tilfælde i løbet af enhver månedlig faktureringscyklus. Denne monitorering omfatter monitorering og alarmering på alle services, der anvendes på MyCompliance-plattformen.

"Månedlig Oppetidsprocent" beregnes ved at trække procentdelen af minutter i løbet af den måned, hvor Softwaren og Services ikke var tilgængelige for Kunden, fra 100%. Status for platformen kan kontrolleres når som helst her [Statusside | MetaCompliance](#)

Udvidet Supportservice

Som supplement til den support, der ydes som standard, modtager Kunder med udvidet support følgende:

1. Udvidede åbningstider: mandag til fredag (undtagen helligdage i Danmark) fra 08.00 til 22.00 UTC (justeret til lokal tid København)
2. Logføring af kald via e-mail til support@metacompliance.com og telefonisk til 00 44 2871 359777
3. Mål for Reaktionsid:

Et centralt aspekt af den udvidede supportservice er "Mål for Reaktionsid", som er skitseret i følgende tabel:

Alvorlighed	Definition	Mål for Reaktionsid
Prioritet 1	Kritisk Problem Alvorlig indvirkning på Kundens forretningsdrift Kundens evne til at udføre arbejdet er gået i stå eller er meget alvorligt svækket. Alle eller de fleste brugere er berørt	2 timer
Prioritet 2	Moderat Problem Det er vanskeligt at nå operationelle mål, og den daglige forretning påvirkes. Et betydeligt antal brugere eller et funktionelt forretningsområde påvirkes f.eks. en afdeling.	4 timer
Prioritet 3	Problem på Lavt Niveau Kunden kan udføre de fleste eller alle sine daglige opgaver. Kan variere fra nogle få brugere, der er moderat berørt, til alle brugere med et mindre problem.	12 timer
Prioritet 4	Mindre Problem <i>Problemet er mindre og påvirker en eller to brugere</i>	24 timer
Prioritet 5	Anmodning om Oplysninger <i>En slutbruger har bedt om nogle oplysninger, der ikke umiddelbart er tilgængelige for first line support</i>	Bedste Bestræbelser

Unik Kundestyring

Kunder med udvidede supportservices vil modtage en udpeget Customer Success Manager, som vil være et eskaleringspunkt for Kunden, hvis Kunden har brug for yderligere assistance fra MOCH.

Kundens og Brugernes ansvar

Når du kontakter MOCHs support desk, skal Administratorbrugere definere det problem, der kræver support, og give MOCH så mange oplysninger som muligt om defektens art og dens reproducerbarhed.