

Utskriftsserver

1. Inledning

1.1 Allmän beskrivning

Tjänsten innefattar en dedikerade utskriftsservrar för central hantering av utskriftsköer samt dess standardinställningar, drivrutiner och behörigheter. Utskriftsservern ansluts till kundens Active Directory för behörighetsstyrning samt automatisk installation på domänanslutna datorer.

1.2 Utformning

Tjänsten består av en grundtjänst samt ett tillval för utökad funktionalitet.

2. Utformning

2.1 Grundtjänst

2.1.1 Dedikerad utskriftsserver

DGC tillhandahåller en dedikerad utskriftsserver baserad på Windows Server med funktionalitet för central hantering av utskriftsköer samt dess standardinställningar, drivrutiner och behörigheter.

2.1.2 Övervakning

DGC utför övervakning av tillgängligheten till tillhandahållen utskriftsserver dygnet runt.

2.1.3 Felavhjälpning

DGC agerar på larm och felanmälan relaterade till tillhandahållen utskriftsserver och utför felavhjälpning inom avtalad servicetid.

2.1.4 Patchning

DGC utför kvartalsvis installation av system- och säkerhetsuppdatering på tillhandahållen utskriftsserver.

2.1.5 Backup

DGC utför daglig backup med 30 dagars retentionstid av tillhandahållen utskriftsserver. ^(A)

2.2 Tillval

2.2.1 Övervakning av lokal skrivare

DGC utför övervakning av ansluten skrivares nätverkskort för att säkerställa att skrivaren är tillgänglig. Larm används av DGC i felsöknings syfte inom tjänsten för Servicedesk eller eskaleras till kund.

3. Avrop och prismodell

3.1 Avrop av tjänsten

Avrop av tjänsten sker genom avrop av dess grundtjänst samt fritt antal tillval per avropad grundtjänst.

3.2 Prismodell

3.2.1 Grundtjänst

Artikel	Prismodell
Grundtjänst (001001001)	Per utskriftsserver per månad

3.3 Tillval

Artikel	Prismodell
Övervakning av lokal skrivare (001001001)	Per lokal skrivare per månad

4. Servicenivå

4.1 Operationell tid

Tjänsten tillhandahålls med en operationell tid om 24/7/365.

4.2 Tillgänglighet

Tjänsten tillhandahålls med en garanterad tillgänglighet om 99,5 %.

5. Avgränsningar och villkor

- A) Återläsning från backup utförs av DGC som en del av tjänsten i de fall det anses nödvändigt för att återställa tjänsten tillgänglighet, i övriga fall debiteras återläsning enligt avtalad timdebitering.
- B) DGC ansvarar ej för lokal skrivare eller dess konfiguration.
- C) Uppdatering av drivrutin eller förändring av utskriftskö debiteras enligt avtalad timdebitering.