

# Klippekort til konsulentbistand



<b>1. KLIPPEKORT.....</b>	<b>3</b>
1.1. INTRODUKTION TIL KLIPPEKORT .....	3
<b>2. SPECIFIKATIONER .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINITION AF ARBEJDSTID .....</b>	<b>3</b>
3.1. ARBEJDE INDEN FOR NORMAL ARBEJDSTID.....	3
3.2. ARBEJDE UDEN FOR NORMAL ARBEJDSTID .....	3
<b>4. KONSULENTER .....</b>	<b>3</b>
4.1. KONSULENTPROFILER.....	3
4.2. PRISER .....	4
4.3. HVORDAN BESTILLES SERVICEYDELSEN .....	4
<b>5. BEGRÆNSNINGER .....</b>	<b>4</b>
<b>6. BETINGELSER.....</b>	<b>5</b>
<b>7. BILAG 1 OVERSIGT OVER SERVICEYDELSER .....</b>	<b>6</b>

## 1. Klippe kort

### 1.1. Introduktion til Klippe kort

Et klippekort giver en tryghed, når det gælder driftssikkerheden, men det kan også bruges til at få ekstra ressourcer når du har behov for noget som ligger uden for den sædvanlige planlægning. Vi tilbyder dig supporttimer, som du disponerer over ud fra dine aktuelle behov, enten i form af telefonsupport eller som on-site support. Klippe kortet er en support for den IT-ansvarlige, som får hurtig hjælp, samtidig med at brugerne får et mere sikkert og funktionelt miljø. Klippe kortet kan benyttes til at få lavet ændringer i netværket eks.vis opsætning af split Tunneling, ændring af VLAN, konfiguration af en ekstra port, flere statiske routes etc. Klippe kortet kan også benyttes til special konfigurationer af netværket kunne være opsætning af en DHCP server eller måske opsætning af Custom NextGen Firewall regler. I bilag 1 findes en liste over hvilke serviceydelser der tilbydes på klippekortet.

## 2. Specifikationer

- Kan benyttes til adhoc ændringer på IT og netværk installationer samt special konfiguration (efter nærmere aftale)
- Ved telefonsupport er afregningsintervallet 0,5 time som starter efter 5 minutters samtale
- Ved onsite support afregnes klippekortet med forberedelsestid og arbejdstid i intervaller på 0.5 time (30 minutter)
- Klippe kort afregnes også ved supportarbejde som udføres i Nianets lokaler, såsom kopiering, diverse prøver og tests
- Minimumsafregning for kørsel er 0,5 time (30 minutter)
- Kørselsprisen er gældende til brofaste lokationer. Øvrig transport er efter aftale.

## 3. Definition af arbejdstid

### 3.1. Arbejde inden for normal arbejdstid

Inden for normal arbejdstid defineres som hverdage mandag til fredag fra 8:00 til 16:00 jf. vores Service Level Agreement.

### 3.2. Arbejde uden for normal arbejdstid

Arbejde uden for normal arbejdstid udføres kun efter nærmere aftale. Taksterne afhænger af konsulentprofilen men som minimum afregnes med 2 timer pr. time – se afsnit 1.4. Uden for normal arbejdstid er jf. vores Service Level Agreement defineret som hverdage fra 16:00 til 08:00, samt weekender og helligdage.

## 4. Konsulenter

### 4.1. Konsulentprofiler

Junior Konsulent	
Erfaring	Min. 2 års erfaring
Arbejdsopgaver	<b>Primære arbejdsopgaver:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fejlfinding</li><li>• Software opgraderinger</li><li>• Tilføjelser (udvidelser) til eksisterende netværkskonfigurationer</li></ul>

Senior Konsulent	
<b>Erfaring</b>	Min. 2 års erfaring
<b>Arbejdsopgaver</b>	<b>Primære arbejdsopgaver:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udfører on-site software service på IT-udstyr (forebyggende vedligeholdelse m.m.)</li><li>• Software installation- og projektarbejde hos kunder</li><li>• Special konfigurationer og tilføjelser til netværkskonfigurationer og Firewalls</li></ul>

Solutions arkitekt	
<b>Erfaring</b>	Min. 5 års erfaring
<b>Arbejdsopgaver</b>	<b>Primære arbejdsopgaver:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Udfører on-site software service på IT-udstyr</li><li>• Software installations- og projektarbejde hos kunder</li><li>• Netværksarkitekt opgaver herunder design, optimering, Avancerede Firewall designs og Anti DDoS</li></ul>

#### 4.2. Priser

Standard timepriser:

Konsulentkategori:	Listepris pr. time	Klippe faktor på hverdage	Klippe faktor uden for alm. arbejdstid
Solutions arkitekt	kr. 2.500,-	1,50	3,0
Senior Konsulent	kr. 1.900,-	1,25	2,5
Junior Konsulent	Kr. 1.300,-	1,0	2,0
Kørselsomk. (fast pris)	kr. 595,-		
Ovenstående priser er ekskl. kørsel, forberedelse, afrapportering og moms.			

Klippekortet afregnes med en faktor afhængig af konsulentkategori. Kortet klippes med eks.vis en faktor 1,50 for en Solutions arkitekt på hverdage svarende til 1,5 time pr. time og en faktor 3,0 uden for almindelig arbejdstid (3 timer pr. time).

#### 4.3. Hvordan bestilles serviceydelsen

Serviceydelsen bestilles ved at du kontakter Nianet mandag til torsdag mellem kl. 08.00 – 16.00 og fredag kl. 08.00 – 15.30 enten på email [support@nianet.dk](mailto:support@nianet.dk) eller på telefon: +45 70 20 87 30.

### 5. Begrænsninger

Der er følgende begrænsninger på klippekortet:

- Kan ikke bruges til køb af hardware/software
- Kan ikke bruges til køb af reservedele
- Kan ikke bruges til opsætning af produkter/services hvor der også betales et abonnement
- Kan ikke bruges til Anti DDoS Response

## 6. Betingelser

Den samlede pris for klippekortet faktureres i sin helhed på underskriftstidspunktet.

Service leveres, med mindre andet er aftalt, inden for normal arbejdstid jf. Service Level Agreement.

Benyttes Klippekortet til at få foretaget en ændring på allerede idriftsatte / klarmeldte produkter bestræber Nianet sig på jf. Service Level Agreement at disse er blevet behandlet inden for 5 arbejdsdage.

Kørsel beregnes fra Nianets kontor i Glostrup. Rejseudgifter (herunder rejsetid) til adresser som ikke er land- eller brofaste med en Nianet-lokation, faktureres særskilt, idet rejseformen dog forud aftales med slutkunden. Eventuelle overnatningsomkostninger afregnes særskilt sammen med andre udlæg.

Udgifter til rejser og indkvartering i forbindelse med opfyldelse af nærværende aftale betales i henhold til de i underbilag anførte takster og lægges til den anførte pris.

Med mindre andet er aftalt, udløber klippekortet 12 måneder efter dato for indgåelse og der sker ingen kreditering af overskydende klip/timer.

## 7. Bilag 1 Oversigt over serviceydelser

### Firewall

- Opsætning af DHCP server
- Ændringer og tilføjelser af firewall regler (både statefull og NextGen)
- Tilføjelse af nat regler
- Oprettelse af nye Interfaces (eks. nyt DMZ, Internt, eller anden fysisk eller Vlan interface)
- Opsætning af SLL VPN på statefull Firewall
- Oprettelse af nye Interfaces (EKS. Nyt DMZ, Internt, eller anden Fysisk eller Vlan interface)
- Ændring af regler for adgang til udstyr
- Opgradering af "Self-Managed" Firewall

### Datacenter

- Etablering af nyt VRF samt Vlan
- Fejlsøgning af problemer i kundes SRX miljø
- Konsulentbistand i forbindelse med udvidelser
- Installation af statiske routes
- Etablering af access-list

### CPE

- Hastighedsmålinger
- Ombygning af CPE (Ændringer i konfiguration af enhver art)
- Fejlsøgning af kundens LAN

### Netværk

- Design af netværk
- Optimering af netværksdesign
- Flytning af logisk set-up
- Opsætning af Split Tunneling
- Etablering af nyt VRF samt Vlan
- Konfiguration af en ekstra port
- Opsætning af statiske routes
- Gennemgang af IP set-up (oprydning)
- Tildeling af ekstra Subnet

### Cloud

- Hjælp til Private Cloud og Virtual Cloud migrering (1 til 1 server migrering)
- Hjælp til udrulning af standard MS applikationer både i Public og Private Cloud
- Hjælp til restore (back-up) på windows
- Hjælp til OS og applikations patch
- Installation af back-up agenter i kunde miljø (dog ikke Oracle)

### Trådløst

- Opsætning af Netværk eks.vis BOYD
- Opsætning af SSID
- Firewall regler

### Andet

- Rådgivning
- Planlægning & Design f.x. segmentering og QoS opsætning
- Opsætning af Site2site VPN
- Fejlfinding

- Eventuel kørsel