



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

ANTS SERVICEAVTAL

Ants grundades 2003 och har idag drygt 300 abonnerande företagskunder. Vi är experter på mindre företag med upp till 100 anställda. Vår kompetens är bred: Vi hanterar både Microsoft- och blandmiljöer (Apple), Smart-phones och molntjänster. Vi är en certifierad Microsoft Partner.

- Det första som din personliga tekniker gör när du valt Ants är en inventering av din miljö. Vi lägger i samråd med dig som kund upp en lämplig strategi som stödjer dig i ditt företagande. Planen revideras regelbundet så att den alltid pekar ut den bästa vägen framåt.
- Eftersom varje kund är unik hittar din personliga tekniker lösningar som passar just dig. Teknikern gör gärna regelbundna översyner för att optimera din IT-miljö, det kan ske både på plats och via Remote Support.
- Som din leverantör av IT-support hjälper vi dig med allt från stora projekt som att skapa en IT-miljö från grunden, installera nya servrar till mindre projekt som att installera nya datorer eller tillhörande mjukvara, när skrivaren eller det trådlösa nätverket strular.
- Du kan alltid kontakta vår helpdesk där det finns tekniker att prata med. Från vår Remote Support kan vi hjälpa dig direkt. Din dator är ansluten till vårt system, därför slipper du onödig väntan och utkörningsavgifter. När det krävs hjälper vi dig förstas på plats.
- Utöver service och varor tillhandahåller vi de senaste molntjänsterna. Genom oss kan du exempelvis skaffa spamfilter, viruskydd, Microsofttjänster och Backup Online. Tanken är att vi med hjälp av den senaste tekniken ska täcka dina behov och att hela ditt IT-stöd har en och samma kontaktväg.
- Din feedback är viktig för oss. Vi har under flera år haft en kundnöjdhet på över 95 %. När något inte står rätt till och du ger oss ett lägre betyg, då vill vi få chansen att se till att du blir nöjd.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING SERVICEAVTAL

KONTAKT Enklast är att skicka e-post. Du får bekräftat att vi mottagit din e-post. Vi återkommer snarast, vanligen samma dag, du slipper onödiga telefonköer. Efter vår inventering får du en ikon nere till höger på datorn.

Om problemet har hög påverkansgrad bör du ringa.

- Skicka e-post till **support@ants.se**. Vi återkommer så fort som möjligt.
- Ring på **08-702 16 10** vid akuta lägen!

SUPPORT Koordinatören beslutar vilken påverkansnivå ärendet medför, initierar åtgärder och meddelar när åtgärder kan påbörjas.

TEKNIKER Du som vill ha återkommande besök tilldelas en primär tekniker som lär känna din miljö. Ants byter primär tekniker så sällan som möjligt men byten kan ske vid t.ex. personalomsättning och arbetstoppar. Support, utöver den som ingår, debiteras enligt gällande prislista. På din begäran byter Ants omedelbart ut primär tekniker, oavsett skäl.

PÅVERKANDEFINITIONER Hög - Kritisk del av verksamheten kan inte utföras. Alla användare är i regel påverkade. Exempel är förlorad åtkomst till nätverket, större virusutbrott eller serverhaveri. Normal - Viss del av din verksamhet kan inte utföras. En eller ett fåtal användare är i regel påverkade. Exempel är klient ur funktion, viktig fil ej åtkomlig. Låg - Ärendet stör inte din verksamhet på kort sikt.

RESPONSTIDER Hög prioritet - max 4 timmars responstid. Normal prioritet - max 2 arbetsdagars responstid. Låg prioritet - max 5 arbetsdagars responstid.

SERVICETID Ants support är tillgänglig vardagar 08.00-17.00 (lunchstängt 12.00-13.00). Ants support kan stänga 16.00 en fredag per månad.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

ANTS VIRUSSKYDD

Ställ frågan vad du vill få ut av ett virussydd. Söker du möjligen ett virussydd som kontrollerar alla dina e-postmeddelanden, alla öppnade program och filer? Ett skydd som gör det i realtid? Vill du slippa förnya licenserna och själv hålla koll på när de går ut? Är dagliga uppdateringar av virusdefinitionerna ett krav du ställer? Du som ställer alla dessa krav är varmt välkommen att skaffa Ants Virussydd!



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING VIRUSSKYDD

FUNKTION Vårt viruskydd är effektivt mot både virus och spionprogramvara. Skyddet skannar alla dina e-postmeddelanden. Dessutom verkar det i realtid vilket innebär att varje gång du aktiverar ett program eller en fil så kontrollerar viruskyddet närvaron av skadliga program. Virusdefinitionerna uppdateras dagligen vilket borgar för en mycket god säkerhet.

INSTALLATION Viruskyddet får endast installeras och underhållas av våra tekniker. Ants ser till att viruskyddet alltid är installerat och uppdaterat. Alla aktiviteter rörande viruskyddet, såsom uppdateringar och skanningar, registreras i Remotecentralen och ingår i dokumentationen för din IT-miljö. Arbetstid för att gå över från befintlig viruskyddslösning till denna tjänst och att rensa bort virus debiteras enligt vid var tid gällande prislista. Eventuella omfattande åtgärder föregås av en diskussion med dig.

BYTE AV TJÄNST När du byter från din gamla lösning till vår viruskyddslösning krävs vanligtvis ett besök på plats hos dig. Andra viruskydd kommer att inaktiveras och kanske avinstalleras. Du måste själv försäkra dig om att dokumentationen bevaras för andra lösningar så att dessa kan aktiveras eller installeras om du skulle vilja säga upp vår tjänst.

INTERNET En förutsättning för att tjänsten ska fungera väl är en fast uppkoppling mot Internet. Våra tekniker kommer med hjälp av Remotecentralen att göra allt för att säkerställa att din IT-miljö inte infekteras av virus och spionprogramvara, vi agerar även för att ta bort eventuell skadlig kod som trots allt penetrerar skyddet. Vi kan dock aldrig garantera att någon enhet i IT-miljön inte drabbas.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEJNIKEN

ANTS BACKUP ONLINE

Din data förvaras i en säkerhetsklassad serverhall. Servrarna är skyddade mot brand genom halongassystem, vattenskador genom höjda rack och fysisk påverkan i övervakade lokaler. Överföringen sker dagligen och på ett för dig omärkligt sätt. Det gör att du aldrig störs i arbetet och att alltid har dagsfärska säkerhetskopior.

Med vår online-lösning uppfyller du försäkringsvillkoren för datasäkerhet vilket är svårt att göra i egen regi. När det behövs kan vi återläsa förlorad data från håll, antingen hela mappar eller enskilda dokument.

Processen sker genom AFS och är snabb, du slipper onödiga ställtider och kostsamma stopp i verksamheten. Din data förvaras säkert och finns åtkomlig med kort varsel, oavsett vad som hänt med källan.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING BACKUP ONLINE

FUNKTION Eftersom du som kund kan din verksamhet bäst åligger det dig att förmedla till oss exakt vilka datakällor (mappar, filer o.s.v.) vi skall säkerhetskopiera. Det ankommer även på sig som kund att anmäla eventuella förändringar av vilka källor som skall kopieras. Det åligger oss att ta kopior på dessa datakällor. Vi kan naturligtvis hjälpa dig med detta och skapa en lista över de datakällor som du vill att tjänsten skall omfatta. Vi ansvarar sedan för att säkerhetskopiering tas varje natt mellan 20.00-07.00. Du kan själv när som helst på egen begäran ta säkerhetskopiering på dina klientfiler.

ÅTERLÄSNING Återläsning kallas den process som innebär att vi läser tillbaka din data efter dataförluster. Support vid återläsning debiteras enligt supportavtalet. Återläsning sker vanligtvis direkt till servern eller klienten. Vid behov kan mindre filer skickas via e-post. Vid överföring av stora datamängder kan Ants genomföra återläsning till en extern hårddisk och skicka den till dig med budtransport vilket debiteras separat.

ANSVAR För att tjänsten skall fungera krävs att du tillåter utgående kommunikation på portarna 10101, 10102, 10082 och 443. Vi svarar inte för att säkerhetskopiering tas om det uppstått fel i kommunikation mellan dig och oss. Exempel är om målservern ligger utom vår kontroll eller om källan inte är tillgänglig, t.ex. avstängd eller ur funktion. Ants hålls utom ansvar för otillgänglighet vars upphov Ants ej kan råda över, t.ex. fel i applikationer som du själv köpt och installerat. Du ansvarar för datainnehållet. Exempelvis hålls du ensamt ansvarig för lagbrott som kan kopplas till datainnehållet.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

PRIS/FAKTURERING Priser för tjänsten är relaterat till den datavolym som lagras hos Ants. Då ändringar och flera versioner lagras blir ofta datamängden något större än vad som lagras på serverns hårddisk vid ett givet tillfälle. Fakturering sker månadsvis i efterskott och utgår från antal källor och aktuell datamängd. Tjänsten debiteras enligt vid var tid gällande prislista.

SERVICE Ants kan genomföra planerade avbrott för underhåll förutsatt att kunden meddelas med minst 10 dagars varsel. Filer sparas i en månad. Längre tid offereras separat. Ant kontrollerar regelbundet att säkerhetskopian för servern är tagen och vidtar åtgärder om allvarliga fel har uppstått. Vanligtvis innebär en åtgärd att starta om källan och ta säkerhetskopian följande natt. Klientbackupens funktion kontrollerar du som kund enkelt själv.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

ANTS SPAMFILTER

Ants spamfilter är en kraftfull molntjänst som skyddar företagets e-post mot spam, virus, nätfiske och förlorad e-post. Tjänsten eliminerar skräpposten innan den når ditt nätverk, e-postserver och klienter.

Din produktivitet ökar genom effektiv skräpposthantering och du reser en mur till skydd mot e-posthoten. Tjänsten är mycket flexibel och fungerar för alla plattformar och klienter. I tjänsten ingår även backup av MX-pekare.

Du går aldrig miste om viktig korrespondens eftersom din mail sparas om servern sviker. När servern sedan fungerar igen hämtas de sparade mailen.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING SPAMFILTER

FUNKTION De mest uppenbara spammen som skickas från bland annat botnät stoppas direkt med Ants Spamfilter. Den e-post som passerar spamfiltret kontrolleras därefter med en rad olika tekniker. Bland annat kontrolleras ord, fraser, bilder och virussignaturer. Legitim e-post skickas utan fördröjning vidare till din e-postserver. Spam och virus placeras i karantän i 28 dagar.

RAPPORTER Med standardinställningar så skickas automatiskt karantänrapporter innehållande den e-post som ligger i gråzon och kan innehålla legitim e-post. Rapporten skickas varje vardag med en sammanställning på måndag för lördag och söndag. Du som användare kan direkt svart-, vitlista och släppa e-post (ej virus) från rapporten.

UNDERHÅLL Planerat underhåll skall i möjligaste mån genomföras mellan kl 02.00 – 06.00 natten till måndag, men kan även genomföras under andra tider. Vid omfattande åtgärder skall Ants avisera kunden innan åtgärd vidtas. Ants har även rätt att stänga av tjänsten för att avhjälpa eller förebygga fel utan föregående varning om Ants bedömer det vara absolut nödvändigt. Planerat underhåll som aviseras minst tre (3) dagar i förväg räknas ej som driftstörning och är därmed ej ersättningsgrundande.

SLA Under förutsättning att kunden uppfyller sina förpliktelser och Ants under en kalendermånad inte levererat tillgänglighet enligt avtal, erhåller kunden reduktion av månadsavgiften enligt villkoren nedan.

Tillgänglighet:	Reduktion av avgiften:
< 99,8 % >99,0 % under en kalendermånad	10 %
< 99,0 % >98,0 % under en kalendermånad	25 %
< 98,0 %	40 %

Ersättningskrav skall begäras skriftligen senast sju (7) dagar efter den aktuella kalendermånaden för driftstörningen. Ersättningen ges genom kreditering av belopp på nästkommande faktura. Ersättningen baseras på månadsavgiften för den aktuella månaden. I det fall kund debiteras med längre än en månads intervall omräknas erlagd avgift till motsvarande månadsavgift.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

ANTS HOSTED EXCHANGE

Med vår tjänst Hosted Exchange har du hög tillgång till din kalender och e-post. Inte bara det, du håller dig uppdaterad genom att dela kalender med dina kollegor. Det enda som krävs är en uppkopplad dator, det spelar ingen roll var i världen du befinner dig.

För att du ska kunna känna dig trygg tar vi regelbundet backup på din e-post. Vi kan också flytta ditt nuvarande e-postarkiv till den nya tjänsten så att du inte går miste om gamla e-postmeddelanden. Dessutom har du möjligheten att prenumerera på senaste versionen av Outlook.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING HOSTED EXCHANGE

FUNKTION Med Hosted Exchange får du tillgång till e-post, kalender och de uppgifter som tillhandhålls via Outlook. Naturligtvis kan du dela kalender med dina kollegor! Tid för installation av tjänsten och eventuell migrering av historisk information görs på löpande räkning. Historisk information kan i regel flyttas till den nya lösningen.

BACKUP Vi ansvarar för att på regelbunden basis ta backup av din e-post. Vi kan däremot inte svara för backup och tillgänglighet om du själv råkar radera dina data. Support vid återläsning av backup debiteras enligt supportavtalet.

LAGRING Om du kommer nära gränsen för lagrad mängd e-post uppmärksammas du på detta och kan då antingen rensa inkorg/skickat, eller beställa mer utrymme av oss. Om inget görs och gränsen för lagrad data nås så stoppas in- och utgående e-post. Du kommer givetvis att få ett mail när du uppnått din gräns.

UTÖKAD FUNKTIONALITET Vi hjälper dig gärna med att lägga upp vidarebefordring, adresser, alias, distributionsgrupper, gemensamma mappar med mera allt utföres enligt gällande prislista.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider

ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

SOONR

Ants erbjuder en molntjänst som heter "Soonr Workplace" – med Soonr Workplace blir verksamheten snabbare och säkrare. Med Soonr kan ditt team arbeta med projekt var som helst, när som helst och i stort sett vilken enhet som helst. Team kan samarbeta i realtid i projekt, eller offline med Sync-tekniken, och med vår automatiska säkerhetskopiering och versionshantering är dina filer alltid skyddade. Med vårt enkla gränssnitt kan du kontrollera projekt och det låter bara personer med rättigheter ta del av informationen. Soonr använder avancerad kryptering och geo-redundanta datacenters för att dina filer ska ha högsta säkerhet. I dag används Soonr Workplace av över 40.000 företag runt om i världen.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider



- ✓ NÖJDA KUNDER
- ✓ BRED KOMPETENS
- ✓ SENASTE TEKNIKEN

BESKRIVNING SOONR

• **Skapa team – arbeta tillsammans** Soonr är den bästa integrerade lösningen för att skapa dokument och arbeta tillsammans med ditt team. Nu kan du arbeta effektivare än någonsin. Soonr hjälper dig att hålla ordning när du på ett enkelt sätt delar ditt arbete med kollegor och kunder. Använd kontrollpanelen för en snabb överblick över vad som har uppdaterats. Du har fullständig kontroll över vem som har tillgång till specifika projekt, och detta kan enkelt ändras vid förändringar inom teamet. Ditt team kan bestå av både interna och externa medlemmar.

• **Dela filer - inom ditt team eller externt** Soonr stödjer en mängd olika filtyper, vilket innebär att du kan granska och dela allt med kollegor och kunder - från Office-dokument till filmer utan ytterligare programvara. Oavsett om du arbetar hemifrån, på kontoret eller på resande fot kan du komma åt Soonr och filerna från valfri enhet. Det enda som krävs är en Internetuppkoppling. Soonr finns även som app till iPhone och Android. Med Soonr får du assistenten du alltid drömt om. Ditt arbete organiseras och säkerhetskopieras automatiskt när du arbetar.

• **Arbete i ett projekt form - håll ordning** Med Soonr blir dina filer organiserade i projekt där ditt team enkelt kan komma åt dem och arbeta tillsammans från valfri plats. Projektets medlemmar hålls uppdaterad om förändringar genom automatisk e-post eller SMS-meddelanden. Användare kan också arbeta offline eller på distans med hjälp av olika mobila enheter. Soonr ger en särskild mapp som heter "Soonr Workplace", som skapas automatiskt på skrivbordet när du installerar klientprogrammet. I denna mapp kan du automatiskt få en lokal kopia av filer och mappar som lagras på nätet. Det fungerar precis på samma sätt som med en lokal mapp på din hårddisk, så att du kan använda verktyg (filhanterare, Microsoft Office, etc.) som du redan känner till.



ants it



NÖJDA KUNDER



BRED KOMPETENS



SENASTE TEKNIKEN

• **Tillgång var som helst och när som helst** Få tillgång till dina filer från alla mobila enheter, när som helst. Det innebär att ni slipper skicka fler tunga postbilagor mellan varandra. • Soonr stöder över 800 mobila enheter, inklusive iPhone, iPad, Androidtelefoner och BlackBerry. • Soonr ger den allra första integrerade redigeringslösning för iOS. Det fungerar smidigt med den inbyggda redigeraren i Android. Soonr lagrar dina favoritfiler lokalt på enheten så att du kan redigera Word-dokument, PowerPoint-presentationer och Excel-kalkylblad, även när det inte finns någon internetuppkoppling finns tillgänglig. Läs mer om iPad-redigering här. • Håll ditt team uppdaterade med SMS-meddelanden och uppdateringar direkt till din smartphone. Du håller dig uppdaterad med filer och tar emot kommentarer när de läggs, allt i realtid.

• **Automatisk säkerhetskopiering** Få de filer du arbetar med automatiskt säkerhetskopierade, medan du arbetar. Du kommer aldrig förlora en förändring i en fil igen. Det är verkligen så lätt. När du har installerat våra små skrivbordsprogram och valt några inställningar börjar dina filer automatiskt säkerhetskopieras till ditt konto. När du eller kollegor gör ändringar i filer så uppdateras de automatiskt på alla skrivbord. Du behöver inte köpa annan programvara eller prenumerera på andra tjänster – Soonr tar hand om detta. Sov bättre genom att veta att alla dina filer alltid är ordentligt säkerhetskopierade.

Du behöver aldrig mer oroa dig över dina värdefulla filer, även om du råkat ta bort en fil eller fått ett virus. Med Soonrs inbyggda versionhantering (Premium och Pro-konton) kan du snabbt och enkelt återställa filer till sin ursprungliga form och plats, en fil i taget eller hela mappar. Det är som en tidsmaskin som låter dig gå tillbaka i tiden för att återhämta det du förlorat.



Microsoft Partner

Silver Midmarket Solution Provider