

Tjenestenivåavtaler (SLA)

- [EventEye App/Plattform: Dedikert oppsettshjelp - Tjenestenivåavtale \(SLA\)](#)
- [EventEye App/Plattform: Selvbetjent oppsett - Tjenestenivåavtale \(SLA\)](#)
- [Tjenestenivåavtale \(SLA\) for designoppsett](#)
- [EventEye Kiosker: Tjenestenivåavtale \(SLA\)](#)
- [EventEye Påmelding: Dedikert oppsettshjelp - Tjenestenivåavtale \(SLA\)](#)

EventEye App/Plattform:

Dedikert oppsettshjelp -

Tjenestenivåavtale (SLA)

Tjenestenivåavtalen vår beskriver tjenestene som er inkludert i plattformlisensen og hva som er deres ansvar. Ved å bruke våre inkluderte tjenester og sørge for at du kjenner til punktene som er skissert som kundens ansvar, sikrer du en sømløs opplevelse og, viktigst av alt, et fantastisk event.

Sørg for at du har lest og forstått dette dokumentet før du starter arbeidet med et nytt prosjekt.

Inkluderte tjenester:

- EventEye tildeler en egen prosjektleder for hele prosjektets varighet. Standardpakken inkluderer ti (10) timer med dedikert støtte, som vi vil holde øye med. Andre supportpakker er tilgjengelige hvis du trenger mer enn dette. Ta kontakt med din Account Manager for mer informasjon.
- Et bredere supportteam vil være tilgjengelig for å hjelpe deg dersom din tildelte kontaktperson skulle være utilgjengelig i en lengre periode.
- EventEye inkluderer en begrenset designtjeneste for å bruke ressursene dine på plattformen. EventEye er ikke et designbyrå, og alle designtjenester er [beskrevet her](#).
- EventEye vil svare på e-poster innen én (1) virkedag, med svar på spørsmål, skissering av neste trinn eller forespørsel om mer informasjon der det er hensiktsmessig.
- EventEye vil dele maler for å legge til innhold i ønsket format. Disse malene er tilgjengelige for nedlasting fra CMS-systemet.
- EventEye vil gi nærmere informasjon om realistiske leveringstider når vi mottar innholdet. Hvis innholdet leveres innenfor de avtalte malene, vil dette innholdet lastes opp innen fem (5) virkedager.
- EventEye laster opp det første utkastet til innholdet ved hjelp av dataene som er oppgitt i den delte mappen. EventEye eksporterer deretter dataene fra CMS-systemet og legger dem til i den delte mappen, slik at kunden kan legge til/redigere/slette dem.
- EventEye laster deretter opp de resterende dataene fra den delte mappen når kunden har bekreftet via e-post at innholdet er ferdigstilt og godkjent for publisering.
- Når plattforminnholdet er lastet opp, vil kunden få opplæring i å administrere løpende endringer.
- EventEye vil levere én (1) times opplæring i CMS-systemet via Google Meet. Hvis dere ikke kan bruke Zoom, kan vi gi opplæring på den videokonferanseløsningen dere velger, men dere er selv ansvarlige for å sette opp samtalen.

- EventEye vil tilby løpende support via e-post gjennom hele prosjektets varighet.
- EventEye tilbyr support via live chat-tjenesten som er tilgjengelig i CMS-systemet.
- EventEye gjennomfører en kvalitetskontroll før dere får tilsendt et skjema for godkjenning av prosjektet. Når dere har fullført signeringsskjemaet, vil plattformen være klar for lansering.
- EventEye vil på forespørsel sende dere en HTML-basert e-postmal som dere kan bruke til å invitere deltakerne til plattformen. Vær oppmerksom på at dette er en e-postmal, og at dere selv er ansvarlige for å utarbeide tilpassede e-poster dersom malen ikke passer for deres spesifikke behov.
- Hvis du trenger hjelp utenom vanlig åpningstid, har vi en rekke ekstra støttepakker som passer til dine behov. Ta kontakt med din Account Manager for å diskutere dette.

Kundens ansvar og hensyn:

- Endringer i arbeidsomfanget som går utover det som er avtalt med Account Manager før prosjektstart, må diskuteres med Account Manager. Eventuelle endringer i arbeidsomfanget kan føre til ekstra kostnader, og avhengig av hva endringen innebærer, er det ikke sikkert at dette er mulig å gjennomføre innenfor tidligere avtalte tidsrammer.
- Kunden vil gjøre sitt ytterste for å samle supportforespørsler i én e-post der det er mulig.
- Kunden vil levere retningslinjer for merkevaren og designressurser der det er nødvendig for å bistå med oppsettet av plattformdesignet.
- Kunden skal levere alt innhold i avtalte maler og korrekturlese det før det sendes til EventEye.
- EventEye laster opp innholdet som oppgitt.
- Når innholdet er lastet opp, foretar kunden løpende redigeringer, inkludert oppdateringer på eventdagene via CMS-systemet.
- Kunden gjennomgår og godkjenner alt innhold samt plattformen og fyller ut godkjenningsskjemaet for prosjektet før lansering og markedsføring av plattformen.
- Kunden er ansvarlig for å sende ut invitasjonsmailen som EventEye leverer. Den beste fremgangsmåten er å sende denne HTML-malen via en leverandør av e-postmarkedsføring, for eksempel MailChimp. Hvis du ikke har tilgang til en passende e-postmarkedsføringsplattform, er det ditt ansvar å finne en alternativ metode for å markedsføre plattformen.
- Kunden vil være ansvarlig for å håndtere kommunikasjon med sluttbrukere som har problemer med å få tilgang til plattformen - [Les mer](#)
- Kunden må i alle tilfeller fylle ut skjemaet for prosjektsignering. Hvis du markedsfører plattformen uten å fylle ut prosjektsigneringsskjemaet, som følger EventEyes interne QC-sjekk, vil EventEye ikke være ansvarlig for eventuelle problemer som kan oppstå som følge av oppsettet.
- Native apper krever tre (3) uker for innsendingsprosessen. Hvis de blir avvist, har nye innsendinger samme tre (3) ukers innsendingsprosess. EventEye vil gi veiledning for å hjelpe kunden med å sette opp app store-kontoer, og EventEye vil behandle innsendingen når vi har mottatt alle nødvendige ressurser og invitasjoner. EventEye er ikke ansvarlig for forsinkelser i innsendingen som skyldes venting på oppsett eller godkjenning av

appbutikken.

- Kunden er ansvarlig for å dele beste praksis knyttet til håndtering av strømming med eksterne teknikere hvis kunden velger å håndtere strømming internt eller gjennom en ekstern AV/produksjonspartner - <https://docs.mux.com/docs/configure-broadcast-software>

Eksempel på tidslinje, veien til en vellykket plattformleveranse

Vi anbefaler at du setter av tolv (12) uker til opplasting av innhold, kvalitetskontroll, opplæring og markedsføring av plattformen i forkant av eventet, slik at du får mulighet til å skape engasjement før eventet.

Plattformen kan settes opp og promottes på kortere tid hvis innholdet ditt er lett tilgjengelig og kan leveres i våre maler. Vi anbefaler at du bruker minst seks (6) uker på hele prosessen.

Trinn én: Fyll ut skjemaet for prosjektoppsett, oppgi all nødvendig informasjon, velg den foretrukne designmalen og oppgi nødvendige designressurser.

- Beregn fem (5) virkedager før plattformdesignet er på plass etter at du har fylt ut oppsettskjemaet.
- Du får opplæring i å endre navn på og omorganisere ikoner hvis det er nødvendig.

Trinn to: Oppstartmøte - du får en lenke for å booke et oppstartmøte med din tildelte prosjektleder og din Account Manager når det passer deg.

- I løpet av denne en (1) times oppstartsamtalen vil du bli introdusert til EventEye-teamet og få informasjon om roller og ansvarsområder. Vi diskuterer de spesifikke prosjektkravene du har oppgitt i prosjektoppsettskjemaet, og skisserer tidsfrister for å nå milepælene i prosjektet.
- Du vil få utdelt maler slik at du kan legge til innhold i ønsket format. Disse malene er tilgjengelige via prosjektets Google Drive-mappe. Malene kan også lastes ned fra CMS-systemet.

Trinn 3: EventEye laster opp innholdet til arrangementet.

- Din tildelte prosjektleder vil gi deg råd om realistiske leveringstider når du mottar innholdet.
- Hvis innholdet leveres innenfor avtalte maler, vil dette innholdet vanligvis lastes opp innen 5 arbeidsdager.

Trinn 4: Avtal et revisjonsmøte med din prosjektleder

- Før plattformen tas i bruk, er det mulig å ha et revisjonsmøte for å sikre at de ulike delene er utformet i henhold til det som ble avtalt i den innledende diskusjonen under kick off-samtalen.
- Hvis det er behov for ytterligere endringer, vil den tildelte supportkontakten implementere de avtalte tiltakene før det gjennomføres et nytt oppfølgingssamtalemøte.
- Hvis innholdet er som avtalt, får du opplæring i hvordan du kan administrere løpende redigeringer i CMS-systemet.
- Hvis du selv håndterer streamingen, vil funksjonene som brukes under eventet, bli gjennomgått i løpet av denne opplæringsøkten.

Trinn 5: Kvalitetskontroll før du lanserer plattformen til brukerne dine.

- Kvalitetskontrollen finner sted før plattformen promottes for å sikre at plattformen, oppsettet og seksjonene er egnet for formålet.
- Som en del av kvalitetskontrollen vil EventEye anbefale forbedringer der det er hensiktsmessig.
- Når den interne kvalitetskontrollen er bestått, sender EventEye deg et skjema for godkjenning av prosjektet.
- Vær oppmerksom på at kunden er ansvarlig for å sende e-postinvitasjonen fra sin e-postmarkedsføringsleverandør.
- Hvis du markedsfører plattformen uten å fylle ut skjemaet for godkjenning av prosjektet, som følger EventEye's interne QC-sjekk, er EventEye ikke ansvarlig for eventuelle problemer som kan oppstå som følge av oppsettet.
- Det er svært vanlig å gjøre endringer i innholdet før og til og med under arrangementet. Innholdsendringer som administreres av kunden med støtte fra EventEye, kan fortsette å skje etter at QC er gjennomført.

Trinn 6: Støtte for visningsdager og live-arrangementer.

- Trinnene som er skissert vil sikre at plattformen er satt opp i tråd med vår beste praksis for et vellykket arrangement.
- Selvbetjenings-CMSet og opplæringen som gis før eventet, vil sikre at du er godt rustet til å håndtere de forventede endringene.
- EventEye tilbyr dedikerte supportspesialister som en tilleggstjeneste. Hvis du velger dette supportnivået, vil den tildelte ressursen stå til din disposisjon på eventdagene og fungere som en forlengelse av teamet ditt. Ansvarsområdene inkluderer håndtering av plattformendringer, engasjementsfunksjoner og utsending av varsler.
- Standard support på eventdager inkluderer at den tildelte supportspesialisten kan kontaktes via e-post, men for umiddelbare behov kan det bredere supportteamet kontaktes via live chat.

EventEye App/Plattform: Selvbetjent oppsett - Tjenestenivåavtale (SLA)

Tjenestenivåavtalen vår beskriver tjenestene som er inkludert i plattformlisensen og deres ansvarsområder. Ved å benytte deg av våre inkluderte tjenester og sørge for at du kjenner til de punktene som er beskrevet som kundens ansvar, sikrer du en sømløs opplevelse og, viktigst av alt, et fantastisk event.

Sørg for at du har lest og forstått dette dokumentet før du starter arbeidet med et nytt prosjekt.

Selvbetjent

- Vårt Content Management System (CMS) er veldig intuitivt, og du får tilgang til vår omfattende [trinn-for-trinn-veiledning for](#) oppsett av eventplattformen, sammen med et omfattende hjelpsenter med dokumenter og opplæringsvideoer som kan hjelpe deg på veien.
- Ytterligere støtte er tilgjengelig via en live-chat, som er tilgjengelig direkte fra CMS-systemet. Her kan du kontakte våre erfarne supportmedarbeidere hvis du har spørsmål eller problemer. Supporttiden på live-chatten er 09:00-20:30 mandag-torsdag, fredag 09:00-19:00.
- EventEye vil tilby maler for innhold som kan lastes ned fra dashbordet (CMS).
- EventEye vil gi tilgang til noen generiske HTML-e-postmaler som kan brukes til å promotere plattformen. Vær oppmerksom på at dette er en e-postmal, og du vil være ansvarlig for å tilpasse e-posten dersom malen ikke passer for dine spesifikke behov. Du er også ansvarlig for å sende e-posten. [Eksempel](#)

Valgfrie forbedringer av SLA for selvbygging:

- **Tjeneste for designoppsett**
 - EventEye vil tilpasse plattformen til din profil. Dette inkluderer farger, skrifttyper og gjengivelse av merkevaren din i en av de eksisterende malene.

- **Opplæringssamtale (én time) med en av EventEye-eksperterne.**
 - Diskuter behovene dine, få opplæring og veiledning i beste praksis om hvordan du får mest mulig ut av plattformen.
- **Gjennomgangssamtale (én time) med en av EventEye-eksperterne.**
 - En mulighet til å gå gjennom fremdriften på plattformen, få oppfriskende opplæring og veiledning om beste praksis for hvordan du får mest mulig ut av plattformen.
- **EventEye- supportpakke**
 - Kombinerer designoppsett, opplæringssamtale og gjennomgangssamtale. Perfekt for deg som trenger en hjelpende hånd, men som ønsker å administrere oppbyggingen selv.

Kundens ansvar

- Kunden fyller ut et prosjektoppstartsskjema. EventEye kan ikke starte plattformen for deg før dette er fullført.
- Endringer i arbeidsomfanget utover det som er avtalt med Account Manager før prosjektstart, må diskuteres med Account Manager. Eventuelle endringer i arbeidsomfanget kan føre til ekstra kostnader, og avhengig av hva endringen i arbeidsomfanget innebærer, er det ikke sikkert at dette kan oppnås innenfor tidligere avtalte tidsfrister.
- Kunden bruker den innebygde sidebyggeren i CMS-systemet til å bruke merkevare- og designelementer på plattformen. Hvis du trenger et skreddersydd design utenfor malene våre, må du kontakte din Account Manager.
- Kunden laster opp alt innhold via CMS.
- Kunden gjør alle redigeringer og oppdateringer via CMS.
- Kunden gjennomgår og godkjenner alt innhold på plattformen og fyller ut skjemaet for prosjektgodkjenning før lansering.
- Kunden er ansvarlig for å sende ut en e-post til deltakerne. Den beste fremgangsmåten er å sende e-post i HTML-format via en leverandør av e-postmarkedsføring, f.eks. mail chimp. Hvis du ikke har tilgang til en egnet plattform for e-postmarkedsføring, er det ditt ansvar å finne en alternativ metode for å markedsføre plattformen.
- Kunden er ansvarlig for å håndtere kommunikasjon med sluttbrukere som har problemer med å få tilgang til plattformen.
- Kunden må i alle tilfeller fylle ut skjemaet for prosjektgodkjenning. Hvis plattformen markedsføres uten å fylle ut godkjenningsskjemaet for prosjektet, som følger EventEyes interne kvalitetskontroll, er EventEye ikke ansvarlig for eventuelle problemer som kan oppstå som følge av oppsettet.
- Native apper krever tre (3) uker for innsendingsprosessen. Hvis de blir avvist, har nye innsendinger samme tre (3) ukers innsendingsprosess. EventEye vil gi veiledning for å hjelpe kunden med å sette opp app store-kontoer, og EventEye vil behandle innsendingen når vi har mottatt alle nødvendige ressurser og invitasjoner. EventEye er ikke ansvarlig for

forsinkelser i innsendingen som skyldes venting på oppsett eller godkjenning av appbutikken.

Eksempel på tidslinje, kritisk vei til vellykket plattformleveranse

Vi anbefaler å beregne tolv (12) uker for å gi deg tilstrekkelig tid til å sette deg inn i CMS-systemet, laste opp innhold til eventet, gjennomføre kvalitetskontroller og promotere plattformen i forkant av eventet, slik at du får mulighet til å engasjere deltakerne i forkant av eventet. Plattformen kan settes opp og markedsføres på kortere tid ved å sette av mer tid til byggeprosessen.

Trinn 1:

- Fyll ut skjemaet for prosjektoppsett, og oppgi all nødvendig informasjon.

Trinn 2:

- Gå gjennom den [trinnvise veiledningen for](#) å gjøre deg kjent med CMS-systemet og få plattformen i gang.

Trinn 3:

- Last opp innholdet til eventet ditt ved hjelp av de praktiske CMS-malene. Sørg for at du har tilstrekkelig tid til å laste opp alt nødvendig innhold ved hjelp av innholds- og engasjementsmodulene i CMS-systemet.

Trinn 4:

- Kvalitetssjekk før du markedsfører plattformen til brukerne dine. Sørg for at du tester plattformen grundig. Det er veldig vanlig å gjøre endringer i innholdet før og til og med under eventet. Innholdsendringer som administreres av kunden med støtte fra EventEye, kan fortsette å skje etter at kvalitetskontrollen har funnet sted.
- Som en del av kvalitetssjekken vil EventEye anbefale forbedringer der det er hensiktsmessig.

Trinn 5:

- Trinnene som er skissert ovenfor, vil sikre at plattformen er i tråd med vår beste praksis for et vellykket event.
- Selvbetjenings-CMS, live-chat og opplæringsmateriell som dere får tilgang til før eventet, vil sikre at dere er godt rustet til å håndtere de forventede endringene.
- EventEye tilbyr supportspesialister på eventdagene mot en ekstra kostnad. Hvis du velger denne supportløsningen, vil den tildelte ressursen stå til din disposisjon på eventdagene og fungere som en forlengelse av teamet ditt. Ansvarsområdene inkluderer håndtering av

plattformendringer, engasjementsfunksjoner og sending av varsler. For å bestille denne tjenesten, vennligst kontakt din Account Manager.

Vennligst merk

- Tjenester utenfor denne SLA-en belastes til standard timepris, og faktureres i intervaller på 15 minutter.

Tjenestenivåavtale (SLA) for designoppsett

Oversikt:

EventEye tilbyr en inkludert standard designtjeneste for å sikre at plattformen din ser bra ut og er visuelt i tråd med temaet for eventet eller merkevaren din.

Plattformen gir deg muligheten til å velge mellom våre brukervennlige, velprøvde og testede designmaler. Følg trinnene nedenfor og gi oss de nødvendige ressursene, så legger vi opp din designprofil og forsiden på plattformen din i løpet av fem (5) arbeidsdager.

Hvis du trenger noe annet enn det de tilgjengelige malene i sidebyggeren tilbyr, har du muligheten til å lage et tilpasset design selv og gi EventEye vektorfilene som skal implementeres. Hvis du har en idé om hvordan du ønsker at hjemmesiden skal se ut, men ikke har en designer, kan designteamet vårt også hjelpe deg med dette. Dette tilpassede designet er en tilleggstjeneste, så ta kontakt med din Account Manager for å diskutere alternativer og priser.

Merk: EventEye tilbyr en begrenset designtjeneste for å ta dine ressurser og bruke disse på plattformen. EventEye er ikke et designbyrå, og ressursene vil bli brukt slik de mottas. Når designet ditt er på plass, kan du gå gjennom og be om én (1) runde med endringer innenfor designtjenesten som er inkludert. Ytterligere endringsrunder vil bli belastet med vår standard timepris, forutsatt at du er i stand til å kommunisere alle endringene samtidig.

1. Hjemmeside

De fleste plattformer ser best ut med en forside som ønsker deltakerne velkommen, fremhever plattformens funksjoner og viser frem merkevaren.

Bruk denne lenken for å bla gjennom de tilgjengelige malene våre: [Se malene våre](#), eller opprett en sidebyggermodul i appen din og velg malen du ønsker å bruke derfra.

Når du har valgt en mal, må du sende inn de relevante bildene for malen. Du finner ressursveiledningen her: [Størrelsesguide.pdf](#)

Disse kan inkludere:

Plattformlogo

- Denne har ingen faste dimensjoner fordi alle logoer har forskjellige former, men vi anbefaler at den er minst 600 piksler i bredden og leveres som en gjennomsiktig .png-fil som vil være synlig over sidens bakgrunn.

- Hvis du er usikker på dette, kan du sende oss en vektorfil av logoen (.ai, .svg, .eps), så ordner vi resten.

Bakgrunn for hjemmesiden

- Hvis du ønsker at hjemmesiden din skal ha en bakgrunn som skiller seg fra resten av plattformen, må du sende oss et bakgrunnsbilde på 1920 x 1080 px (.png .jpg). Vi anbefaler at dette er en filstørrelse på under 1 MB.

- Vi anbefaler at bakgrunnsbildet ikke inneholder tekst, logoer eller elementer som må vises i sin helhet. Siden dette er et bakgrunnsbilde, vil andre elementer ligge foran det, og det vil bli beskåret i ulike skjermstørrelser. Vi foreslår også at du bruker en bakgrunn som passer godt bak hjemmesidens logo og tekst. Ofte kan en travel bakgrunn gjøre teksten på hjemmesiden uleselig.

- Hvis du er usikker på dette, kan du sende oss bildet i den høyeste oppløsningen du har, så tilpasser vi størrelsen og justerer det for deg.

- Hvis du ønsker at dette bare skal være en ensfarget bakgrunn eller en gradient, kan vi også gjøre dette for deg. Send oss Hex-koden eller RGB-fargen i dette tilfellet.

Widget-bilder

- Hvis malen din har widgeter som bruker bilder, må du sende oss disse. De anbefalte størrelsene for widgetbilder er forskjellige for hver mal, og du finner disse anbefalingene i sidebyggermodulen ved å åpne sideredigeringsprogrammet. Vi anbefaler at dette er en filstørrelse på under 1 MB.

- Vi anbefaler at bakgrunnsbildet ikke inneholder tekst, logoer eller elementer som må vises i sin helhet. Ettersom dette er et bakgrunnsbilde for widgeten, vil andre elementer ligge foran det, og det vil bli beskåret i ulike skjermstørrelser.

- Hvis du er usikker på dette, kan du sende oss bildet i den høyeste oppløsningen du har, så tilpasser vi størrelsen på det.

Video

- Hvis den valgte startsidemalen inneholder en video, må du laste den opp til appens videobibliotek under Biblioteker > Videoer.

2. Merke varebygging av plattformen

Vi tematiserer også resten av plattformen for å sikre at hver side er visuelt sammenhengende med hjemmesiden og eventet ditt.

Visuelle retningslinjer/merkevare

- Send oss en kopi av retningslinjene for merkevaren din for det temaet plattformen din skal matche. Noen ganger er dette ikke selskapets retningslinjer, men kan være spesifikke for eventet.
- Disse bør inneholde retningslinjer for logoer, farger, skrifttyper og generell visuell stil.
- Hvis du ikke har retningslinjer for merkevaren, kan du dele eventet/selskapets nettside med oss, så bruker vi den som kilde for å designe plattformen.

Plattformens bakgrunn

- Denne vises bak alle sidene på plattformen. Den kan være ensfarget, et bilde eller en gradient.
- Hvis du ønsker å bruke et bilde, må du levere et bakgrunnsbilde på 1920 x 1080 px (.png .jpg). Vi anbefaler at dette har en filstørrelse på under 1 MB.
- Vi anbefaler at bakgrunnsbildet ikke inneholder tekst, logoer eller elementer som må vises i sin helhet. Siden dette er et bakgrunnsbilde, vil andre elementer ligge foran det, og det vil bli beskåret i ulike skjermstørrelser.
- Hvis du er usikker på dette, kan du sende oss bildet i den høyeste oppløsningen du har, så tilpasser vi størrelsen og justerer det for deg.
- Hvis du ønsker at bildet bare skal være ensfarget eller ha en gradient, kan vi også gjøre dette for deg. Send oss Hex-koden eller RGB-fargen i dette tilfellet.

Skriftfiler

- Hvis skriftene du ønsker å bruke er tilgjengelige på [Google Fonts](#), [Adobe Fonts](#) eller er en [Websafe-skrift](#). Vi kan bruke dem uten noen ekstra filer.
- Hvis skriften din ikke finnes på noen av de ovennevnte, og du eier en lisens for den, kan vi legge den til på plattformen. Vennligst lever skriftfilene dine som enten .ttf-, .otf-, .woff- eller .woff2-filer. Vennligst lever filer for hver vekt og stil du ønsker å bruke. Flere skriftfamilier kan legges til.

EventEye Kiosker:

Tjenestenivåavtale (SLA)

Vår tjenestenivåavtale beskriver tjenestene som inngår i kioskprosjektet og deres ansvarsområder. Ved å benytte våre inkluderte tjenester og sørge for at dere har eierskap til de punktene som er beskrevet som kundens ansvar, sikrer dere en sømløs opplevelse og, viktigst av alt, et fantastisk event.

Sørg for at dere har lest og forstått dette dokumentet før dere starter arbeidet med et nytt prosjekt.

Tidslinje

- Designressurser for kioskdekaler skal leveres minst 4 uker før eventdatoen.
- Designressurser for navneskilt/kioskskjerm skal leveres minst 3 uker før eventdatoen.
- Deltakerlisten som skal lastes opp i plattformen, må leveres minst 1 uke før eventdatoen.

Inkluderte tjenester

- EventEye laster opp den første deltakerlisten innen 2 virkedager etter mottak.
Eventuelle andre innholdsoppdateringer innen 2 virkedager
- EventEye vil svare på e-post innen én (1) virkedag, og svare på spørsmål, skissere de neste trinnene eller be om mer informasjon der det er aktuelt.
- Hvis kunden benytter EventEyes designtjeneste, vil vi designe navneskiltene, kioskskjermen og eventuelt dekalene. EventEye vil legge til rette for ytterligere én endring av designet når kunden har godkjent det.

Kundens ansvar

- Sørg for at ALT innhold blir sendt av én autorisert kundekontakt.
- Sørg for at alt innhold er korrekt og godkjent internt før det sendes til EventEye.
- Dele profilmanual eller andre relevante retningslinjer der det er aktuelt.
- Dele designressurser.
- Dele alt innhold på eller før avtalt dato. Den avtalte datoen vil bli bekreftet i det første oppstartsmøtet.
- Lovere innhold og endringer i innhold via e-post og Google Drive. EventEye oppretter et prosjektspesifikt område på Google Drive og deler tilgang.
- Korrektur og godkjenning av alt innhold og appoppsett før lansering.

Kundens ansvar on-site

- Kunden er ansvarlig for å sørge for internettforbindelse. HVER kiosk krever minimum 5 MB, fortrinnsvis kablet.
- Kunden er ansvarlig for å sørge for strøm til kioskene.
- Kunden er ansvarlig for å dele informasjon om opprigging/nedrigging. Tilgang for levering - inkludert eventuell begrenset tilgang. Vi trenger heis hvis eventet ikke finner sted i første etasje. Vi kan ikke ta kioskene opp trapper. (Kioskene veier 80 kg hver).
- Kunden er ansvarlig for å sørge for sikker oppbevaring - dette inkluderer oppbevaring før/etter eventet hvis det er nødvendig. Vi trenger også et sted å oppbevare tilleggsutstyret til kioskene (f.eks. deksler, oppbevaringsbokser osv.).

Vær oppmerksom på følgende

- Innhold (annet enn bilder) kan ikke aksepteres i PDF-format.
- Logoer og andre merkevareelementer bør leveres i vektorformat eller som høyoppløselige bitmaps der det er mulig.
Innholdet lastes opp slik det leveres.
- Vi korrekturleser ikke innhold før/etter at det er lastet inn.
- Kunden må fylle ut et skjema for godkjenning av kundeprosjektet før appen tas i bruk.
- Alle prosjekter krever en intern kvalitetssikringskontroll. Denne kontrollen utføres av et utpekt medlem av vårt QA-team.

EventEye Påmelding: Dedikert oppsettshjelp - Tjenestenivåavtale (SLA)

Innledning

Vår tjenestenivåavtale (SLA) beskriver tjenestene som er inkludert i din plattformlisens, samt ditt ansvar som kunde. Ved å benytte våre inkluderte tjenester og samtidig ivareta de ansvarsområdene som er beskrevet, sikrer vi en smidig prosess og, viktigst av alt, en påmeldingsløsning som samsvarer med det avtalte omfanget og leverer på de sentrale suksesskriteriene vi har blitt enige om. Vennligst les og forsikre deg om at du har forstått dette dokumentet før vi starter arbeidet med et nytt prosjekt.

Hva er inkludert?

- EventEye vil tildele en navngitt prosjektleder for eventet for hele prosjektperioden. Standardpakken inkluderer tjue (20) timer med dedikert support. Vi overvåker timebruken, og skulle dere ha behov for mer tid, tilbyr vi andre supportpakker. Ta kontakt med din kundeansvarlig for mer informasjon.
- EventEye inkluderer en begrenset designtjeneste for å tilpasse plattformen med deres visuelle materiell.
- Deres tildelte prosjektleder vil sette opp et oppstartsmøte innen fem (5) virkedager etter bestillingen er bekreftet.
- Deres tildelte prosjektleder vil sette opp jevnlig statusmøter for å sikre at prosjektets tidslinjer overholdes. Se punktet om kundens ansvar for å forsikre deg om at du gjør din del for å holde prosjektet på rett spor.
- EventEye vil besvare e-poster innen én (1) virkedag med svar på spørsmål, en skisse av neste steg, eller en forespørsel om mer informasjon der det er nødvendig.
- EventEye vil levere maler som lar dere legge inn innhold i korrekt format. Disse malene er tilgjengelige i prosjektets Google Drive-mappe og kan også lastes ned fra kontrollpanelet (CMS).

- EventEye vil informere om realistiske tidsfrister for leveranse etter å ha mottatt innhold. Dersom innholdet leveres i de avtalte malene, vil det bli lastet opp innen fem (5) virkedager.
- EventEye vil laste opp et første utkast av innholdet basert på dataene levert i Google Drive-mappen. Deretter vil EventEye eksportere dataene fra kontrollpanelet (CMS) og legge dem tilbake i Google Drive-mappen, slik at kunden kan legge til, redigere eller slette innhold.
- EventEye vil deretter laste opp resterende data fra Google Drive-mappen så snart kunden har bekreftet skriftlig per e-post at innholdet er ferdigstilt og godkjent for publisering.
- Når innholdet på plattformen er lastet opp, vil det bli gitt opplæring slik at kunden selv kan håndtere løpende endringer.
- EventEye vil levere én (1) times opplæring i kontrollpanelet (CMS) via Google Meet. Hvis dere ikke kan bruke Google Meet, kan vi gjennomføre opplæringen via deres foretrukne løsning for videokonferanser, men dere vil da være ansvarlige for å sette opp møtet.
- EventEye vil tilby løpende support via e-post og telefon gjennom hele prosjektets levetid.
- EventEye vil tilby support via vår live chat-tjeneste, som er tilgjengelig i kontrollpanelet (CMS).
- EventEye vil gjennomføre en kvalitetskontroll før dere mottar skjemaet for prosjektgodkjenning. Når skjemaet er fylt ut og returnert, er plattformen klar for lansering.
- EventEye vil levere et egendefinert domene for deres plattform, til en verdi av opptil 300 NOK.
- Dersom dere trenger hjelp utenfor ordinær kontortid, har vi flere tilleggspakker for support som kan passe deres behov. Diskuter dette med din kundeansvarlig.

Kundens ansvar og viktige hensyn

- Endringer i omfang som går utover det som ble avtalt med kundeansvarlig før prosjektstart, må diskuteres med kundeansvarlig. Endringer i arbeidsomfanget kan medføre ekstra kostnader, og avhengig av endringens art, vil det kanskje ikke være mulig å gjennomføre den innenfor den opprinnelige tidsrammen.
- Kunden skal etterstrebe å samle flere henvendelser i én og samme e-post der det er mulig.
- Kunden skal levere en profilmanual og nødvendig visuelt materiell for å bistå med designoppsettet av plattformen.
- Kunden skal levere alt innhold i de avtalte malene og må korrekturlese innholdet før det sendes til EventEye.
- EventEye laster opp innholdet slik det er levert.
- Når innholdet er lastet opp, vil kunden selv håndtere løpende endringer via kontrollpanelet (CMS), inkludert oppdateringer på selve eventdagen.
- Kunden skal gjennomgå og godkjenne alt innhold og hele plattformen, samt fylle ut godkjenningsskjemaet for prosjektet før lansering.

- Kunden er ansvarlig for kommunikasjon med sluttbrukere som har problemer med å få tilgang til plattformen. EventEye vil gi support til kunden i slike saker.
- Godkjenningsskjemaet for prosjektet må fylles ut i alle tilfeller. Dersom dere lanserer plattformen uten å ha fylt ut skjemaet som følger etter EventEyes interne kvalitetskontroll, vil EventEye ikke holdes ansvarlig for eventuelle problemer som måtte oppstå som følge av oppsettet.