

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.