

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 jevnlige 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.
-

Revision #3

Created 23 September 2025 08:44:26 by Fredrik Hoel

Updated 23 September 2025 08:55:27 by Fredrik Hoel