

Område dækket af servicepakke Anvend

Beskrivelse generelt

Servicepakke Anvend omfatter forespørgsler indenfor områderne anvendelsehjælp, fortolkning og problemløsning. Servicepakke Anvend tilkøbes løsningen som abonnement.

Beskrivelse supplerende

Anvendelsehjælp ydes til KMD's it-løsninger, og er en hjælp til nemmere anvendelse af KMD's it-løsninger i dagligdagen. Det vil typisk være situationer, hvor brugeren ønsker vejledning til anvendelsen af KMD's it-løsning i forbindelse med udførelsen af en arbejdsopgave.

Fortolkning er en hjælp til bedre anvendelse af de relevante KMD it-løsninger i forhold til gældende love og regler.

Problemløsning er en hjælp til fejlretning af en hel arbejdsproces, hvor brugeren har behov for f.eks. afstemning af resultater eller forståelse af resultater for en gennemført proces.

De fleste brugere af KMD's systemer har på et tidspunkt oplevet, at resultatet af en gennemført proces i systemerne ikke giver det forventede resultat. I disse tilfælde er det KMD's erfaring, at en gennemgang af hele processen er nødvendig for at afhjælpe brugerens problem.

Omfatter

- Direkte kontakt mellem kontaktpersonen hos kunden og KMD.
- Besvarelse af henvendelser om implementering af systemrelevante love og beregningsregler indenfor serviceområdet. Systemrelevant defineres, som det der ligger til grund for oplysningerne i systemet.
- Besvarelse af de it-anvendelsesmæssige spørgsmål, der er affødt af ovenstående fortolkning.
- Direkte kontakt til kontaktpersonen hos kunden fra KMD.
- Kort gennemgang af den gennemførte behandling i KMD

Omfatter ikke

- Decideret konsulentydelse eller administrativ service.
- Deciderede oplæringsaktiviteter i anvendelse af applikationen.
- Juridisk rådgivning, herunder lov og regelfortolkning i.f.t. behandling af konkrete case- eller borgerrelaterede sager Uddannelse i den specifikke problemstilling
- Henvendelser om teknisk bistand, der kan henføres til:
 - Kundens hardware og den af KMD leverede 3. parts software.
 - Kundens installationer, eksempelvis lokalnet, Windows og øvrige standardprodukter.

- Kundens installation af decentralt afviklet programmel.
- Henvendelser vedr. 3. parts softwareprodukter.
- Henvendelser der kan henføres til tilpasninger i/eller vedligeholdelse af applikationen foretaget af 3. part.
- Henvendelser der kan henføres til anden driftsleverandørs driftsmiljø.

Mulige serviceparametre:

- Åbningstid: standard / begrænset
- Svartid: standard / haster
- Brug af serviceaftalenummer ved henvendelse
- Brug af Kig Med
- Uddannelsesniveau

Forudsætninger

Brugerne har gennemgået relevante uddannelser i brugen af systemerne.

KMD overtager ikke kundens ansvar for overholdelse af gældende lov. KMD redegør for den valgte fortolkning, men det er op til kunden at beslutte, om den samme fortolkning skal anvendes.

Kunden definerer problemstillingen i forbindelse med problemløsning