Hvad dækker fri support?

Som Microsoft 365-kunde hos MobilCenter Midt får I ubegrænset dansk support på jeres Microsoft 365-løsning – via telefon, fjernsupport eller i butikken på Fabrikvej i Viborg. Her kan I hurtigt se, hvad der er med i prisen, og hvad der afregnes særskilt.

- ✓ **Ubegrænset support – ingen timetælling**
- ✓ **Telefon, fjernsupport og butik**
- ✓ **Man–fre kl. 8–16**

Brugere & licenser

- ✓ Oprettelse og nedlæggelse af brugere (on-/offboarding)
- ✓ Tilpasning af licenser, når I bliver flere eller færre
- ✓ Nulstilling af adgangskode og oplåsning af låst konto
- ✓ Vejledning i jeres licenser og installation af produkterne
- ✗ Større omstrukturering af brugere, grupper og domæner (fx ved fusion)

Mail & Exchange

- ✓ Oprettelse af postkasser, fællespostkasser, mailgrupper og mødelokaler
- ✓ Fejlsøgning på mail, der ikke kommer frem eller afsted
- ✓ Spamfilter: frigivelse af mails, whitelist og blacklist
- ✓ Mailsignatur og autosvar på den enkelte bruger
- ✗ Central signaturløsning til hele virksomheden

Office-programmer & Teams

- ✓ Installation og aktivering af Office på pc og Mac
- ✓ Fejlsøgning i Outlook, Word, Excel og Teams
- ✓ Hjælp til login, Teams-møder og deling af filer
- ✓ Hurtige "hvordan gør jeg"-spørgsmål til programmerne
- ✗ Undervisning og kurser i brug af programmerne

OneDrive & SharePoint

- ✓ Login- og synkroniseringsproblemer i OneDrive
- ✓ SharePoint-bibliotek i Stifinder og hjælp til deling af filer
- ✓ Oprettelse af enkelt Teams-team/SharePoint-site med adgange
- ✗ Opbygning/omstrukturering af hele mappe- og rettighedsstrukturen
- ✗ Flytning af filserver til SharePoint (fast pris efter tilbud)

Sikkerhed, MFA & antivirus

- ✓ Opsætning af MFA (to-faktor) og hjælp ved loginproblemer
- ✓ Bitdefender antivirus: installation, fejlsøgning og undtagelser
- ✓ Rådgivning om sikkerhed og GDPR i Microsoft 365
- ✗ Særlige regler i MFA- og adgangspolitikker
- ✗ Oprydning efter hackerangreb eller kompromitteret konto

Mobil & tablet

- ✓ Mail, kalender og kontakter i Outlook-appen
- ✓ Installation og fejlsøgning af Teams, OneDrive og Office
- ✓ Microsoft Authenticator (MFA) ved skift af telefon
- ✗ Apps, der ikke er fra Microsoft
- ✗ Backup og overførsel af data mellem telefoner

Uden for fri support

Fri support gælder jeres Microsoft 365-løsning. Andet IT-arbejde – fx klargøring af pc, printere, netværk, servere og programmer fra andre leverandører – hjælper vi også gerne med, men det afregnes særskilt.

Afregnes efter timepris eller fast tilbud

Godt at vide

Fri support følger jeres Microsoft 365-aftale hos os og gælder, så længe aftalen løber. Arbejde i forbindelse med en eventuel opsigelse – fx flytning af mail og data til en anden leverandør – er ikke dækket og afregnes særskilt.

✓ Dækket af fri support ✗ Ikke dækket – afregnes særskilt