

SLA Service Avtaler

Be om Hjelp

Beskrivelse

Serviceprosjekter Typer

- Kundeservice
- Feltservice

SLA (Service Level Agreement)

Kundeservice

Deles inn i forskjellige nivåer fra generell oppfølging av kunder til forskjellige SLA nivåer med betalte tjenester og timer

Generelt prosjekt for Kunder

SLA (Service Level Agreement)

SLA reguleres av inngåtte SLA-avtale. SLA-avtale gir tilgang til og krav på ressurser.

Prislister reguleres av faste prislister som reguleres årlig. Kundens pris reguleres ut i fra størrelse og volum. Kunder kan innrømmes rabatt på SLA-satser, men Satsene er lik for alle.

Pris for SLA er fast periodisk pris i tillegg til timesatser.

Nivåene går fra Laveste, 01. til høyeste, 05. nivå. Nivåene regulerer Responstid for:

Tid fra innmeldt sak til den er registrert og tildelt ansvarlig ressurs.

Det regulerer også når saken skal være påstartet.

Definisjonen av påstartet er at saken er gitt til faglig kyndig ressurs 1. Linje Support. Dette forhindrer ikke at saken kan måtte skaleres til 2. Linje Support eller 3. Linje (Expert/Spesialist).

- **Nivå 01 - Laveste nivå er registrering og påstartet problemløsning så snart som mulig**
- Nivå 02 - Påstartet problemløsning i løpet av 24 arbeidstimer fra saken er registrert
- Nivå 03 - Påstartet problemløsning i løpet av 16 arbeidstimer fra saken er registrert
- Nivå 04 - Påstartet problemløsning i løpet av 8 arbeidstimer fra saken er registrert
- Nivå 05 - Påstartet problemløsning i løpet av 2 arbeidstimer fra saken er registrert