

SUPPORT SLA

Datumversion: 2024-10-01

Vi garanterar svarstider för alla kundärenden som rapporteras via vår supportportal eller via e-mail.

Inkluderat i våra plattformstjänster är övervakning av vår infrastruktur och tjänster 24x7 samt att vi tillhandahåller kundsupport enligt denna SLA. 24x7 övervakning av kundmiljöer ingår inte i bastjänsten utan finns som tillägg.

Alla supportförfrågningar ska registreras via Elastx Supportportal, <https://support.elastx.se> eller mail, support@elastx.se.

Svarstider baserat på allvarlighetsgrad

Alla tickets som kund skapar i Elastx supportportal tilldelas en allvarlighetsgrad baserat på påverkan på din verksamhet. Allvarlighetsgraden kan ändras efter första kontakt och bedömning av problemet gjord av en Elastx supporttekniker. Följande tabell definierar allvarlighetsgraden och de initiala svarstiderna som eftersträvas. Tänk på att tydligt förklara problemet samt påverkan på er IT-miljö när du kontaktar Elastx supporttekniker.

Brådskande - Affärskritisk påverkan

Maximal svarstid på 15 minuter.

Kundens produktionsserver stoppas eller påverkas på ett sådant allvarligt sätt att kunden eller dess kommersiella slutanvändare rimligen inte kan fortsätta att arbeta. Kunden kan inte lösa problemet på egen hand.

För brådskande allvarliga problem kommer Elastx att påbörja arbetet med problemet inom 15 minuter efter meddelandet och kommer att fortsätta att bearbeta med högsta prioritet tills kunden får en lösning, eller tills problemets svårighetsgrad nedgraderas. Kundresurser måste göras tillgängliga och kunden ska rimligen samarbeta med Elastx för att lösa problemet.

Brådskande allvarliga problem kan definieras av följande egenskaper:

- Systemet hängt sig eller kraschsituationer
- Dataförlust eller datakorruption
- Kritisk funktionalitet är inte tillgänglig

Hög - Betydande affärspåverkan

Maximal svarstid på 1 timme.

Viktiga produktfunktioner är inte tillgängliga med acceptabel lösning. Kundens eller kundens slutanvändare produkttjänst på produktionsserver fungerar, men med begränsad kapacitet eller är instabil med periodiska avbrott. Programvaran kan fungera men är starkt begränsad.

Problemet kan ha följande egenskaper:

- Produktfel eller fel som tvingar fram en omstart eller återställning
- Allvarligt försämrade prestanda
- Funktionalitet otillgänglig men systemet kan fungera på ett begränsat sätt.

Normal - Låg affärspåverkan

Maximal svarstid på 4 timmar kontorstid. Definitionen av kontorstid är vardagar 9-17 med undantag för svenska helgdagar.

Ej akuta problem som kan ha följande egenskaper:

- Felmeddelande med lösning
- Minimal prestandaförsämring
- Felaktigt produktbeteende med mindre påverkan

Låg - Ingen affärspåverkan

Maximal svarstid nästa arbetsdag.

Generella frågor av följande karaktär:

- Frågor om produktfunktionalitet eller konfiguration
- Allmänna förfrågningar om råd om produktanvändning
- Förtydligande av produktdokumentation eller release notes
- Begäran om produktförbättring

Föregående version: 2020-11-10