

SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Årets Microsoftpartner 2014
Voice

Årets Microsoftpartner 2013
Voice



- SLA Bas har en tillgänglighet på 99,6% mätt vardagar mellan 08:00-17:00
- SLA Pro har en tillgänglighet på 99,8% mätt vardagar mellan 08:00-22:00
- SLA EXCLUSIVE har en tillgänglighet på 99,8% mätt alla dagar, dygnet runt

Service på vår levererade tjänst, det som normalt kallas för SLA

SLA Bas ingår i vår tjänst från start vilket ger ditt företag en trygghet i vår leverans. Vill du ha det lilla extra kan du beställa SLA Pro eller Exclusive som ger utökad tillgänglighet på levererad tjänst.

Vad skiljer nivåerna åt då? Jo, i Bas får du 99,6% garanterad upptid på vår telefonitjänst exklusive förbindelsen som vi inte har levererat under tiderna måndag till fredag mellan 08:00 och 17:00.

Pro erbjuder 99,8% garanterad upptid på vår telefonitjänst exklusive förbindelsen som vi inte har levererat under tiderna måndag till fredag mellan 08:00-22:00.

Exclusive har, liksom Pro, en garanterad upptid på 99,8% för vår telefonitjänst exklusive förbindelsen som vi inte har levererat. Exclusive gäller dock dygnet runt alla dagar.

Med vår SLA-tjänst får du tillgång till en utbildad och kunnig supportorganisation. Här får du alltid snabbt svar och lösning på dina frågor och ditt ärende hanteras effektivt.

www.cellip.com/tjanster/service

Cellip AB | Ölandsgatan 42, 116 63 Stockholm | 020-12 13 14 | sales@cellip.se