

# Service Level Agreement – SLA

## Sikrer at bedriften får rask hjelp ved feil

Fiberbredbånd fra Altibox gir overlegen stabilitet på nettet. Men skulle det skje et uhell som gjør at bedriften mister forbindelse kan det være lønnsomt å ha en god serviceavtale.

Med en standard serviceavtale (SLA) gjelder feilhåndteringen mellom kl 08:00 til 17:00 og fortsetter neste dag, såfremt feilen ikke er rettet. Dersom bedriften har behov for utvidet service utenfor tidspunktene til en standard serviceavtale, kan serviceavtalen oppgraderes til Sølv eller Gull. Har du Gull serviceavtale starter feilretting umiddelbart uansett når på døgnet feilen oppstår. For alle servicenivåer tilbyr vi feilmeldingstjeneste 24/7.

Servicenivå	Standard	Sølv	Gull
Feilmeldingstjeneste	24/7	24/7	24/7
Feilretting /servicetid	8-16 (man-fre)	8-22 (man-lør)	24/7
Tjenestetilgjengelighet	99,5%	99,7%	99,8%
Responstid	2t	1t	30min
Løsningstid	6t	6t	3t
Månedspris	Kr 0,-	Kr 399,-	Kr 599,-

Ønsker du å oppgradere din serviceavtale eller mer informasjon om mulighetene for å sikre oppetid ta kontakt med oss.