

SLA – Service Level Agreement

Anpassa tillgängligheten på tekniken utifrån
er verksamhets förutsättningar och behov

Tydligt och flexibelt SLA

Alla företag har olika driftbehov och vi på Ballou vill göra det enkelt att hitta en lösning som passar just er. Därför har vi tagit fram marknadens tydligaste Service Level Agreement (SLA), så att ni kan välja en passande nivå av både support och servertillgänglighet.

Ett SLA i två delar

Vi tycker det är viktigt att Service Level Agreement är tydliga och flexibla. Ballous SLA är uppdelat i två delar – support och servertillgänglighet. Ni väljer enkelt själva vilken nivå av SLA ni önskar lägga er på för respektive del. Självklart kan ni byta mellan nivåerna – upp eller ner, när som helst.



Service Level Agreement

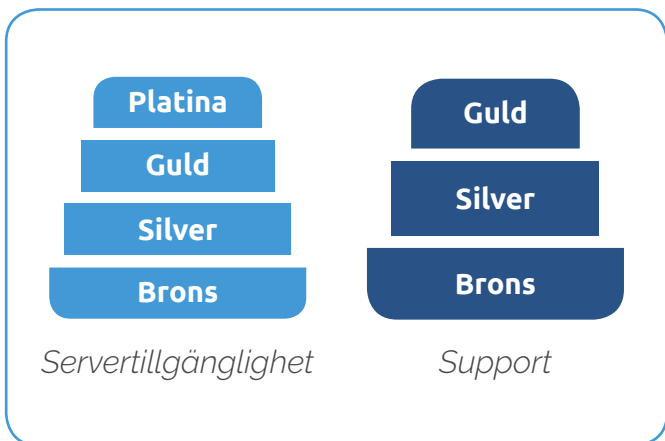
Support

Support-delen av vårt SLA innefattar all typ av support som behövs om fel uppstår. Det handlar dels om hur snabbt man får hjälp med sitt problem, men också hur snabbt problemet åtgärdas. Self-service via Mina Sidor på Ballou.se ingår i alla SLA-nivåer. Med vår driftjour kan vi även agera SPOC 24/7 åt er och era övriga teknikleverantörer om en incident skulle inträffa.

Servertillgänglighet

Servertillgänglighet kan spela en avgörande roll för företag som alltid måste ha tillgängliga system. Den viktigaste aspekten av servertillgängligheten handlar om hur stor del av tiden Ballou garanterar att serverna är igång.

I de flesta av SLA-nivåerna läggs olika typer av extra säkerhet på för att garantera hög tillgänglighet, såsom backup, patchning och övervakning.



SLA – Service Level Agreement

Support	Brons	Silver	Guld
Mina Sidor	24/7, 365 dagar om året	24/7, 365 dagar om året	24/7, 365 dagar om året
Telefonsupport Allvarliga och kritiska incidenter	Kontorstid 08–17	Kontorstid 08–17	24/7, 365 dagar om året
Arbete påbörjas	När incident registreras via Mina Sidor eller telefon	När incident registreras via Mina Sidor eller telefon	När incident registreras via Mina Sidor eller telefon
Kritisk incident Inställelsetid	2 arbetsdagar under kontorstid	2 timmar under kontorstid	1 timme
Allvarlig incident Inställelsetid	2 arbetsdagar under kontorstid	4 timmar under kontorstid	2 timmar
Mindre incident Inställelsetid	10 arbetsdagar under kontorstid	6 arbetsdagar under kontorstid	5 arbetsdagar
Utryckningar	-	Fria utryckningar inom kontorstid	Fria utryckningar 24/7, 365 dagar om året

SLA – Service Level Agreement

Server-tillgänglighet	Brons	Silver	Guld	Platina
Server	Best effort	97%	99,90%	99,99%
Backup	-	✓	✓	✓
Patchning	-	✓	✓	✓
Övervakning	-	✓	✓	✓
Serverredundans	-	-	-	✓
Lastbalansering	-	-	-	✓
Siteredundans	-	-	-	✓



+46 455 555 80



www.ballou.se



sales@ballou.se