



## Avtale om servicenivå

Avtalen beskriver deres tilgang til kundeservice og feilretting.

## AVTALE OM SERVICENIVÅ

### Tilgjengelighet og tjeneste

Vi tilbyr 4 ulike servicenivåer. Nivå 1 er inkludert i alle våre tjenester.

Nivå	Tilgjengelighet	Tjenestebeskrivelse	Pris oppstart	Pris per mnd.
1	Mandag – torsdag: 08.00 – 16.00 Fredag: 08.00 – 15.00	Tilgang til vårt supportcenter. Faktureres til medgått tid, minimum 30 min etter gjeldende timepris.	Inkludert	Inkludert
2	Servicenivå 1, og i tillegg Mandag – Fredag: 07.00 – 08.00 Mandag – Torsdag: 16.00 – 20.00 Fredag: 15.00 – 20.00	Tilgang til vårt supportcenter utover normal arbeidstid, som beskrevet. Faktureres til medgått tid, minimum 30 min etter gjeldende timepris.	Inkludert	199,-
3	Servicenivå 1 + 2, og i tillegg Lørdag: 10.00 – 18.00 Søndag: 12.00 – 20.00	Tilgang til vårt supportcenter utover normal arbeidstid, som beskrevet. Faktureres til medgått tid, minimum 30 min etter gjeldende timepris.	Inkludert	399,-
4	Servicenivå 1 til 3, og i tillegg 24/7/365	Tilgang til vårt supportcenter utover normal arbeidstid, som beskrevet. Faktureres til medgått tid, minimum 30 min etter gjeldende timepris.	2500,-	4990,-

Alle nettverks- og serverkomponenter overvåkes 24/7. Har du spørsmål om servicenivå, kontakt oss på [post@eltele.serit.no](mailto:post@eltele.serit.no) eller ring 40 01 63 00.

Beskrivelse av problem eller oppdrag kan sendes til [post@eltele.serit.no](mailto:post@eltele.serit.no)

Innmelding av sak direkte i vårt sakssystem <https://selvhjelp.eltele.no/login> (for registrerte brukere)