

Tjänstebeskrivning, Support

avseende tjänster från Attest.nu

Introduktion

Syftet med detta dokument är att definiera servicenivåer samt allmänna villkor för de tjänster som tillhandahålls av Attest.nu.

Definition av tjänster

Tjänsterna omfattar postbox, mottagning av post, postöppning, förberedelse, skanning, korttids-/långtidsarkivering, tolkning, verifiering, attestsystem, integration, support och övervakning. Tjänsterna definieras såsom lösa bastjänster samt pakettjänster på Attest.nu hemsida.

Definition av supporttjänst

Tjänsten avser tillhandahållande av support via e-post, webb och telefon beroende på om supportavtal valts eller ej. <https://attest.nu/tillaggstjanster/#supportavtal>

Alla kunder kan nå supporten via e-post och webb, och vissa även via telefon och sin tilldelade kundportal.

Kärntid

Kärntid avser den tid då supporttjänsten är tillgänglig för kundens användning.

Servicetiden omfattar vardagar kl. 09:00–17:00, centraleuropeisk tid.

Servicetiden omfattar alla vardagar måndag till fredag med följande undantag:

Vi håller stängt på svenska helgdagar såsom midsommarafton, julafton och nyårsafton. Dessutom stänger vi kl. 13:00 vardagen före helgdag, exempelvis skärtorsdagen, dagen före Kristi himmelsfärdsdag samt vissa andra dagar.

Support

Attest.nu ska tillhandahålla support.

Support ska vara tillgänglig under ovan angiven kärntid, normalt måndag till fredag kl. 09:00–17:00.

Supporten omfattar teknisk användarsupport, telefonrådgivning (beroende på vald supportnivå), incidenthantering (felavhjälpning) samt grundläggande produktsupport.

Support ska tillhandahållas via internet, e-post eller telefon.

Attest.nu ska utföra supporten på ett professionellt sätt genom lämpliga, kvalificerade och kompetenta medarbetare.

Tjänsten integreras med andra system såsom attest- och ekonomisystem samt liknande system som ingår i Kundens verksamhet. Vid osäkerhet om vilket system ett fel kan hänföras till åtar sig Attest.nu att efter bästa förmåga samarbeta med andra systemleverantörer för att utreda i vilket system felet ligger.

Om felet ligger i ett system levererat av annan leverantör ska Attest.nu ersättas enligt gällande prislista.

Kunden har rätt att kontakta Attest.nu support direkt via e-post eller i förekommande fall kundportalen och/el webbformulär. I samtliga fall skapas ett ärende i Attest.nu:s ärendehanteringssystem och varje ärende får ett ärendenummer. Kunden kan därefter följa och kommentera ärendet genom hela processen tills problemet är löst och ärendet avslutas.

Följande tabeller används för felavhjälpning. Tabellerna anger felklassificering samt överenskomna responstider och tider för när ett fel senast ska vara åtgärdat.

Responstid avser den tid inom kärntid som löper från Kundens eller dess kunders felanmälan tills Attest.nu, med relevant kompetens, påbörjar arbetet med att lösa problemet.

Prioritet	Beskrivning	Responstid Åtgärdat inom	
1 – Kritisk	Allvarliga fel som fördröjer produktionen i systemet	4 timmar	24 timmar

Prioritet	Beskrivning	Responstid	Åtgärdad inom
2 – Allvarlig	Fel som inte stoppar produktionen men påverkar effektivitet och användning	4 timmar	36 timmar
3 – Mindre allvarlig	Fel med liten eller ingen påverkan, exempelvis fel i dokumentation eller hjälpteknik	1 vecka	2 veckor eller enligt separat överenskommelse

Mätmetoder

Tid till påbörjat arbete

Tiden till påbörjad hantering av ett ärende mäts i ärendehanteringssystemet från den tidpunkt då ärendet mottogs, antingen via e-post eller genom manuell registrering i samband med telefonsupport, tills ärendet tilldelas en supporttekniker/konsult för åtgärd.

Tid till genomförd åtgärd

Tiden för hantering av ett ärende mäts i ärendehanteringssystemet från den tidpunkt då ärendet registreras tills ärendet avslutas.

Ärendet ska hanteras med den prioritet som framgår av de servicenivåer som anges för respektive tjänst.

Vid beräkning av åtgärds tid har Attest.nu rätt att undanta följande tid:

- Insatser från hårdvaruleverantör, i de fall då Attest.nu inte ansvarar för serverdrift/plattform.
- Insatser från WAN-leverantör, i de fall då Attest.nu inte ansvarar för nätverk/kommunikation för installationen.
- Tid då Attest.nu väntar på tillträde till Kundens lokaler.
- Tid då Attest.nu väntar på återkoppling från Kunden.

Den tid som undantas från åtgärds tiden är tiden från det att Attest.nu kontakter berörd tredje part tills dess att den tredje parten utfört den åtgärd som krävs.

SLA – Leveranstider

Attest.nu i Sverige AB har följande servicenivåavtal (SLA) avseende leverans till kunder av skannade och tolkade/verifierade filer.

Leverans sker via WF-connector (WF-transfer) eller FTP/sFTP.

Normal leveranstid är vardagar kl. 08:00–17:00.

- All post (fakturor/dokument) som inkommit till Attest.nu:s postbox före kl. 09:00 till Attest.nu:s produktionskontor levereras samma dag till kunden via webbtjänst alternativt FTP.
- All e-post (fakturor/dokument) som inkommit före kl. 09:00 till Attest.nu:s produktionskontor levereras samma dag till kunden via webbtjänst alternativt FTP.
- All EDI-/e-faktura ska levereras omedelbart. Beräknad leveranstid i nätverket är cirka 1 timme via webbtjänst alternativt FTP.