

# QuickNets SLA

(service level agreement)

2018-05-16

BAS

(detta gäller alla Quicknets kunder i Västerås, Eskilstuna och Strängnäs med omnejd)

# Kundtjänst

- Telefon
  - Telefontider 07:30-18:00.
- E-post
  - Alla inkommande mail besvaras senast dagen efter (vardagar).

# Felanmälan & Teknisk support

- Telefon

- Felavhjälpning och teknisk support 08:00-16:00.
- Om ett fel behöver eskaleras till en fälttekniker gäller följande inställelsetider.
  - Företagskunder
    - 3 arbetstimmar (vardagar 08:00-16:00).
    - Räknat ifrån tidpunkten då supporten konstaterar att dom inte kan lösa felet.
  - Hushållskunder
    - 72 timmar exkl. Lördagar, Söndagar samt helgdagar
      - Räknat ifrån tidpunkten då supporten konstaterar att dom inte kan lösa felet.

- E-post

- Alla inkommande mail besvaras senast dagen efter (vardagar).