

Jour och beredskap 24/7

Har Du din affär på nätet så är tillgänglighet A & O. Vi jobbar hårt för att dina tjänster skall fungera dygnet runt, alla dagar på året. Vi vet också att saker inträffar, därför bör Ni som har kritiska tjänster hos Ballou förvissa Er om att kunna få hjälp alla timmar på dygnet, året om. Vi har två Jourmodeller, baserat på hur Er egen organisation ser ut och vilka möjligheter Ni har att agera utanför ordinarie arbetstider – vi kan fungera som er förlängda IT-avdelning och jobba för att minimera risken för driftstörningar.

Våra olika avtalsformer

Hög servicenivå innebär att Kund vid problem kan ringa dygnet runt på journummer. Jouransvarig på Ballou skall återkomma till kund inom 15 minuter (svarstid). Om felet bedöms ligga inom Ballous ansvarsområde skall jouransvarig på Ballou inom 60 minuter ha påbörjat åtgärder för att lösa problemet (åtgärdstid). Övervakning på 1 enhet, ingår i avtalet.

Ballou kan också på egen hand påbörja åtgärder vid problem om hög servicenivå är avtalad. Det krävs då att kund har gett tydliga instruktioner vad som får göras. Detta kan vara till exempel omstart av webbserver eller databasserver. Om åtgärder utförs som ligger utanför Ballous ansvarsområde sker fakturering enligt gällande timkostnad för varje påbörjad timme.

Incidentsupport – Kund har själv en bemanning utanför kontorstid som kan agera på uppkomna larm och incidenter. Det är Ni som kund som avgör om Ballous beredskap skall kallas in för åtgärder, och kontaktar således Ballous personal på journummer. Vid en sådan inställelse debiteras kunden en s.k. incidentavgift. Det är upp till kund att säkerställa att övervakning av system och tjänster finns på plats vid ett Incidentavtal. Ballou kan erbjuda övervakning som tjänst.

Utan avtal kan inte inställelse garanteras.

Tider och priser

Specifikation	Pris/Mån	Uttryckning	Timpris	Tider	Inställelsetid
Hög	2100: -	0 SEK	950:-	17.00-08.00***	Inom 60 min.
Incident	400: -	1750: -**	950: -	17.00-08.00***	Inom 60 min.
Utan avtal	-	4500: -**	950: -	17.00-08.00***	Inom 60 min.

** Påkallande av Incidenthantering, kostnad per incident, i detta ingår 1 timmes support.

*** Vardagar utanför normala öppettider, lördagar & söndagar samt helgdagar.

Insatser på lördagar och söndagar samt övriga helger debiteras med faktor på 2.0 på timpriset.

Vid samtliga Jourincidenter och Jourkostnad ingår 1 timmes support a 950: -