



Service Level Agreement för [Client.Company]

Detta avtal är ett servicenivåavtal för upprätthållande av maskinpark och support för [Client.FirstName] [Client.LastName]

UTFÖRD AV:
[Sender.FirstName] [Sender.LastName]
[Sender.Company]

Arch of Scandinavia (AOS), SLA - Service Level Agreement

Efter implementationer och eventuella serviceönskemål är AOS ansvarig för administrering av, garantiärenden, support, drift och fakturering.

För support och felanmälan har kunden möjlighet att kontakta AOS enligt nedan eller den återförsäljare som sålt tjänsten.

AOS har garantiansvar för utrustning och står i ständig kontakt med partners för att snabbt kunna hålla er maskinpark igång. Om inget annat anges har maskinen 24 månaders fabriksgaranti.

Vid garantiärenden står leverantören för fraktkostnaden.

Servicenivåer

AOS erbjuder tre olika servicenivåer enligt nedan. Skillnaderna mellan olika service-nivåer är framförallt att kunder med högre servicenivå garanteras en högre tillgänglighet och snabbare serviceåtgärd för att avsevärt korta ner stilleståndstiden på maskinparken och kundens intäktsbortfall. Med en lånemaskin behövs inte heller ombokningar av kunder göras under servicetiden.

BRONS

Kunder med servicenivå Brons erhåller support per e-post.

Responstid: Rimlig

Lånemaskin: Nej

SILVER

Kunder med servicenivå Silver erhåller support via e-post och telefon vardagar 9-16.

Responstid: Medel

Lånemaskin: Ja

GULD

Kunder med servicenivå Guld erhåller support via e-post och telefon 7-23 alla dagar.

Responstid: Snabb

Lånemaskin: Ja

Servicebesök: Ja

ANSVARIGA, KONTAKTPERSONER

AOS Kontaktperson:

[Sender.FirstName] [Sender.LastName]

[Sender.Phone]

[Sender.Email]

Maskinägare:

[Client.FirstName] [Client.LastName]

[Client.Phone]

[Client.Email]

Feldefinitioner

OMFATTANDE FEL

Maskinen är död eller går ej att använda. Omstart har skett men problemet kvarstår.

Lånemaskin utgår vid omfattande fel.

Exempel:

En eller flera dioder lyser ej eller liknande störningar som påverkar användandet så att kunden inte kan debitera slutkund.

RINGA FEL

Handhavande, felhantering av credits, inmatning av koder eller liknande.

Inställningar i display eller val av program. Lånemaskin utgår ej vid ringa fel.

Exempel:

Maskinen är brukbar och fungerar men hanteringen kräver support.

	BRONS	SILVER	GULD
Support	Vardagar	Vardagar	Alla dagar
Servicefönster	-	9-16	7-23
e-post support	Ja	Ja	Ja
Telefon support	-	Ja	Ja
Responstid	2 arbetsdagar	1 arbetsdag	Samma arbetsdag
Max åtgärdstid: Ringa Fel	72h	24h	8h
Max åtgärdstid: Omfattande fel	Inom rimlig tid	96h	48h**
Månadsavgift*	0:-	30%	50%
Lånemaskin	-	Ja	Ja

* Av estimerad hyreskostnad per månad. **Island 72h

Servicevillkor

SLA hanterar och garanterar drift oavsett serviceorsak.

Maskinen kan vara i både ett garantiärende och hanteras då separat av garantin eller i ett försäkringsärende och hanteras då som ett försäkringsärende.

Garantiärende

Förfarande; vid ett förmodat garantiärende står vi för fraktkostnad både till och från din klinik. Om det skulle visa sig att det inte räknas som ett garantiärende utgår ett kostnadsförslag från tillverkaren som du, som klient, kan ta ställning till. När du har godkänt kostnadsförslaget går vi vidare med reparationen. Om kostnadsförslaget nekas får du tillbaka din maskin och fraktkostnad tillkommer.

Garantianmälan

Här gör du din garantianmälan oavsett servicenivå: <https://humanrecharge.com/warranty-form>

Försäkringsärende

Kontakta och följ rutinen från ditt försäkringsbolag.

Ersättningsmodell

SLA vill i största möjliga mån ge dig en motsvarande produkt så att din verksamhet kan fortsätta. Vi kan dock inte garantera exakt samma modell.

Betalningsvillkor

Avtalet är löpande 3 månader och debiteras i förskott månadsvis.

Premien är baserad på en procent av estimerad hyreskostnad per månad.

Alla priser ex. moms.

Aktuella priser

För aktuella priser: [klicka här](#)

För mer info: <https://humanrecharge.com/product/sla/>

Signering

ÖNSKAD SERVICENIVÅ

ÖNSKAD AVTALSSTART

Avtalet gäller från och med ovanstående datum tills vidare med 3 månaders skriftlig uppsägning.

[Sender.Company]:

[Client.Company]:

[Sender.FirstName] [Sender.LastName]

[Client.FirstName] [Client.LastName]