

Ballou Server Assistans

Ballou har mångårig erfarenhet att sköta webbserverdrift och vi investerar kontinuerligt i både ny och förbättrad teknik samt i välutbildad personal.

Vi på Ballou har alltid satt *tillgänglighet, säkerhet* och *support* i främsta rummet och vi hoppas detta är en av anledningarna till att du valt Ballou som partner.

Vad kan vår teknik organisation hjälpa till med?

Vår teknikorganisation har kunskaper inom flera områden, vi sköter drift på flera olika nivåer för våra kunder. Alltifrån att byta band på kundens egen bandstation till att säkerställa att systemen har den senaste säkerhetsuppdateringen. Dessa tjänster kan du som har dedikerad server eller co-location tjänster avtala om eller köpa på löpande räkning. För support så finns det tre nivåer enligt nedan. Historiskt sett har vi haft mycket hög tillgänglighet på både servers, support och infrastruktur – det kommet vi att erbjuda även framöver.

Du som har "kritisk data" data bör överväga "hög servicenivå", då få du högsta prioritet om något händer.

Våra olika avtalsformer

Hög servicenivå innebär följande: Kund kan vid problem ringa dygnet runt på specialnummer. Jouransvarig på Ballou ska återkomma till kund inom 15 minuter (svarstid). Ballou har *first line support* vilket innebär att jouransvarig bedömer om problemet ingår i Ballous ansvarsområde eller ska lämnas över till kundens jouransvarig på applikationsnivå, om sådan finnes. Om felet bedöms ligga inom Ballous ansvarsområde, så ska jouransvarig på Ballou inom 60 minuter ha påbörjat åtgärder för att lösa problemet (åtgärdstid). Ballou har alltid minst två personer i jourbemanning.

Ballou kan också på egen hand påbörja åtgärder vid problem om hög servicenivå är beställd. Det krävs då att kund har gett klara instruktioner för vad som får göras. Detta kan vara t.ex. omstart av webbserver eller databas server. Om åtgärder som ligger utanför Ballou ansvarsområde utförs sker fakturering enligt gällande timkostnad för varje påbörjad timme.

Incidentsupport Du vill inte teckna löpande avtal men ändå kunna ha tillgång till support och tekniker efter kontorstid och på helger enligt samma princip som "hög servicenivå" Du betalar då en högre kostnad per incident, du kan alltså själv avgöra om det är akut eller kan vänta tills kontorstid. Du får möjlighet att ringa till jourpersonal enligt samma modell som vid "hög servicenivå" ovan och om felet bedöms ligga inom Ballous ansvarsområde så avgör du själv om vi skall påbörja åtgärd för att lösa problemet.

Tider och priser

Under kontorstid, vardagar 0800-1700 erbjuder vi naturligtvis support som en del i Ert befintliga avtal.

Specifikation	Pris/Mån	Startkostnad	Timpris	Tider	Inställelsetid
Hög	2100: -	0: - **	500:-	17.00-08.00***	Inom 60 min.
Incident	400: -	1750: - **	750: -	17.00-08.00***	Inom 60 min.
Utan avtal		4500: - **	750: -	17.00-08.00***	Inom 60 min.

** Vid påkallande av jourincidenter ingår, i startkostnad, 1 timmes konsulttid värde 750: -.

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

Insatser på lördagar & söndagar samt övriga helger debiteras med faktor på 1.5 på timpriset.