



Varför välja ett supportavtal från IT-Akuten

Som avtalskund hos oss får du inte bara prioriterad support med garanterade svarstider – du får en långsiktig IT-partner som känner din miljö och agerar proaktivt för att förebygga problem innan de uppstår.

Du får tillgång till en dedikerad IT-konsult, reducerad timtaxa, smidig månadsfakturerings och ett helt team i ryggen som står redo via telefon, fjärrinloggning eller på plats – beroende på vad situationen kräver.

Detta ingår i våra supportavtal:

- **Garanterade svarstider** enligt tydlig SLA – vi prioriterar **dig** först.
 - **Dedikerad IT-konsult** som lär känna just din verksamhet.
 - **Reducerad timtaxa** – sänkta kostnader för support.
 - **Månadsfakturerings** – enkel och förutsägbar administration.
 - **Helpdesk & fjärrsupport** – snabb hjälp på distans.
 - **On-site support** – när det krävs är vi på plats.
 - **Proaktivt underhåll** – schemalagda kontroller & uppdateringar.
 - **Strategisk rådgivning** – teknisk planering med affärsnytta i fokus.
-

En investering i stabilitet och kontroll

Att teckna supportavtal med IT-Akuten är mer än bara trygg support – det är en investering i stabilitet, effektivitet och framtidssäker IT-drift.

IT-Akutens SLA-nivåer - skräddarsydd IT-support för olika behov

Avtalsform	Svarstid
Premium	
Påbörjad på-platsen-support	Inom 2 timmar
Påbörjad Telefon/Fjärrsupport	Inom 30 minuter
Professional	
Påbörjad på-platsen-support	Inom 4 timmar
Påbörjad Telefon/Fjärrsupport	Inom 1 timme
Standard	
Påbörjad på-platsen-support	Inom 8 timmar
Påbörjad Telefon/Fjärrsupport	Inom 2 timmar
Bas	
Påbörjad på-platsen-support	Inom 16 timmar
Påbörjad Telefon/Fjärrsupport	Inom 4 timmar

Månadspremien baseras på det antal servrar och klienter som omfattas av supportavtalet.

Vår telefonsupport är tillgänglig under kontorstid, helgfria vardagar mellan kl. 08.00–17.00.

Vid behov av support utanför ordinarie tider erbjuder vi möjlighet att teckna beredskapsavtal för utökad tillgänglighet.