Kundsupport och underhåll

Tieto Sweden Healthcare & Welfare AB

© Tieto Corporation 2016

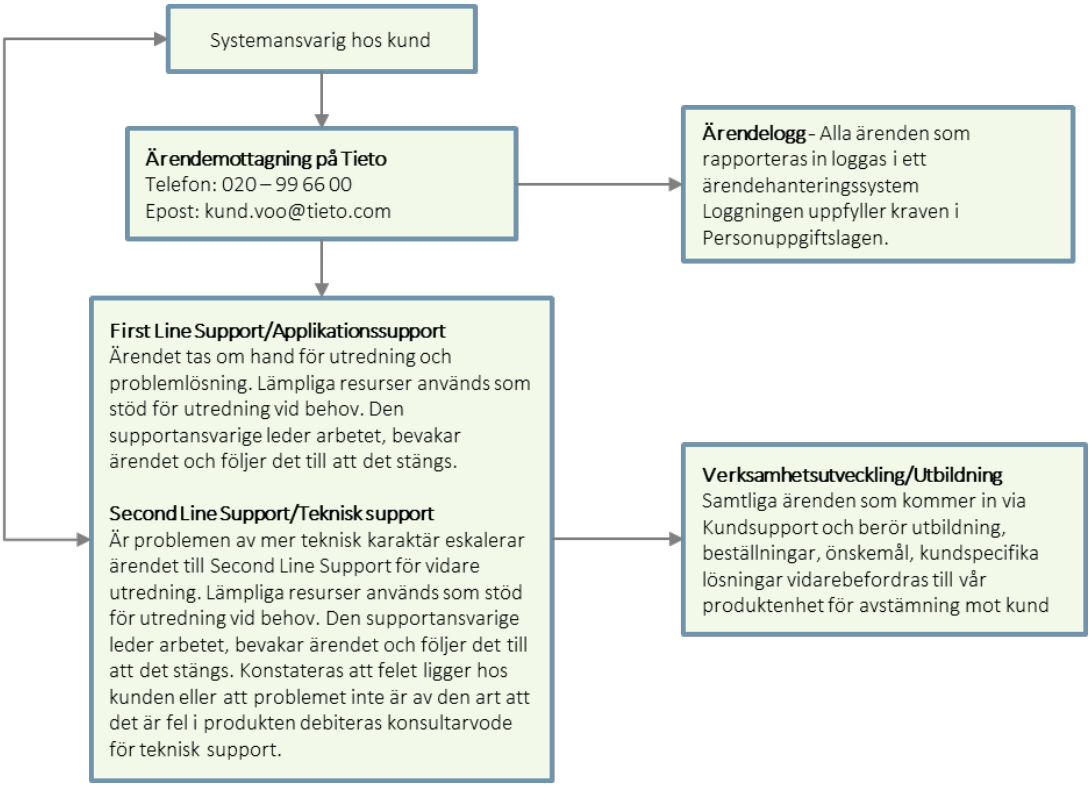
1. Kundsupport och underhåll

Tieto tillhandahåller kundsupport och underhåll till samtliga produkter som vi erbjuder den svenska marknaden. Supporten säkerställer att våra kunders investeringar i effektiva lösningar är up-to-date under hela produktlivscykeln.

Våra supporttjänster omfattar hjälp vid problemsituationer, åtgärder för snabb felsökning och rättelse av fel. Målet med vår supporttjänst är att återställa produkterna till normal användning så snabbt som möjligt med minsta möjliga störning av kundernas verksamhet.

2. Service och support

Tieto bemannar sina implementeringsprojektet med projektledare och verksamhetskonsulter. När projektet, efter leveransgodkännandet, går in i förvaltningsfasen övergår ansvaret för leveransen till vår supportorganisation. Incidenter hanteras av supportorganisationen enligt våra interna eskaleringsrutiner i kundserviceprocessen, se nedanstående skiss:



Vår kundsupport är bemannad under normal kontorstid, 08.00 -17.00. Vi kan även ha vår support bemannad under andra tider om kunderna så önskar. Ärenden kan rapporteras dygnet runt (24/7) via webb och e-post.

© Tieto Corporation 2016

3. Lösning av ärenden

Alla ärenden som kommer till vår support registreras i vårt ärendehanteringssystem. Där görs även en prioritering av de inrapporterade ärendena. Prioritetsnivån avgör hur ärendet kommer att hanteras. Inom Tieto arbetar vi med följande prioritetsnivåer:

Prioriterings-nivå	**Reaktionstid Åtgärdstid**	**Definition av felklassificering**
Kritisk	**< 2 timmar** **< 8 timmar**	Denna nivå sätts undantagsvis och gäller vid en extrem situation där t ex systemet inte går att använda eller på annat sätt kräver omedelbar hjälp från leverantören. **Konsekvenser för kunden** Samtliga användare berörs eller kritiska funktioner kan inte användas. Databas är skadad eller annan risk för dataförlust föreligger. **Reaktionstid** Analys/rättelse startar omedelbart (= inom 2 timmar) på högsta kompetensnivå. Kunden förutsätts vara tillgänglig 24/7. **Lösning av ärendet** Normalt via Update, databasbackup eller direkt rättning i databas. Levereras till berörd kund.
Hög	**< 8 timmar** **< 1 vecka**	Denna nivå sätts när kunden akut måste få hjälp vid uppenbara fel som ger stor påverkan på systemets avsedda funktion. **Konsekvenser för kunden** Ett stort antal användare berörs eller felet orsakar större skada. Risk finns för begränsad dataförlust. En lösning kan finnas men kan endast användas tillfälligt. **Reaktionstid** Analys/rättelse påbörjas samma dag. **Lösning av ärendet** I Update eller nästa Service Pack (eller Version, om nästa Version är närmare i tiden än Service Pack), levereras till berörd kund eller alla kunder.

© Tieto Corporation 2016

Prioriterings-nivå	Reaktionstid Åtgärdstid	Definition av felklassificering
Medel	**<16 timmar** **< 4 veckor**	Denna nivå är den vanligaste och sätts som standard om inget annat anges vid kontakt med Support. Det omfattar användarhandledning samt fel med liten påverkan på systemets avsedda funktion. **Konsekvenser för kunden** Felet hämmar inte väsentligt effektiv användning. Ett fåtal användare har problem. Felet kan kringgås. **Reaktionstid** Analys startar normalt under samma dag men senast påföljande dag. **Lösning av ärendet** Användarhandledning och rådgivande svar levereras enligt ordinarie supportprocess. Mindre programvarukorrigeringar levereras i Service Pack eller version.
Låg	**< 16 timmar** **< 6 månader**	Denna nivå sätts när det inte är brådskande. **Konsekvenser för kunden** Mindre besvär som drabbar enstaka användare. Någon funktion eller egenskap saknas i produkten. Problemet kan kringgås. **Reaktionstid** Analys startar normalt senast två dagar efter att ärendet rapporterats. **Lösning av ärendet** Normalt enligt utvecklingsplan i nästa version.
Planerad		Detta sätts vid önskemål om förändringar i produkten. **Konsekvenser för kunden** Saknad funktion. Programvaran innehåller komplicerade och inte användarvänlig funktion/ej önskad logik. **Reaktionstid** Ärendet skickas vidare till produktansvarig för vidare handläggning. **Lösning av ärendet** Enligt utvecklingsplan.

© Tieto Corporation 2016