

Support

Kontaktvägar

E-post att skicka in incidenter: support@itsl.se

Tillgång till supportportal: itsl.se/supportportal (även tillgänglig från startsidan)

Chattkanal: <https://itsl.se>

Telefonnummer: +46 (0)60 785 14 10

Er utpekade tjänsteansvarig för tjänsten:

Fredrik Jonasson, 070-330 11 89

Supportprocess och SLA-villkor

Vår supportprocess är dokumenterad inom vårt verksamhetsledningssystem (VLS) och följer etablerade best practices (bl.a. ISO 9000/9001 och ITSM-ramverket FitSM). Detta innebär att vi har strukturerade rutiner för ärendehantering, uppföljning och kontinuerlig förbättring. Supporten är ITIL-baserad, med tydlig ärendeklassificering, prioritering och definierade eskaleringsflöden. Alla supportärenden loggas i vårt ärendehanteringssystem (Hubspot) för full spårbarhet, dokumentation och kvalitetsuppföljning. Ni kan lita på att varje ärende hanteras konsekvent och professionellt från start till avslut.

Servicenivåer (SLA)

Vi tillämpar tydligt definierade servicenivåer för svarstider och resolution, baserat på ärendets påverkan på er verksamhet. Nedan beskriver vi våra generella SLA-åtaganden

- **Prioritet 1 (Kritisk) – Beskrivning:** Hela tjänsten eller centrala funktioner ligger nere eller är kraftigt störda, utan möjlig workaround. Majoriteten av användarna påverkas och verksamheten står stilla. **Exempel:** Totalt driftstopp, ingen kommer åt systemet. **Initial respons:** Åtgärd påbörjas omedelbart (senast inom 1 timme under supporttid). **Målsatt åtgärdstid:** Så snart som möjligt, helst inom 8 timmar. Fortlöpande arbete sker tills felet är avhjälppt eller en tillfällig lösning

finns. Eskalering till beredskap eller driftsleverantör sker om nödvändigt för att minimera avbrottstiden.

- **Prioritet 2 (Hög) – Beskrivning:** Allvarlig funktionsnedsättning för en större grupp användare eller en kritisk funktion, men tjänsten är delvis brukbar. Ingen enkel workaround finns. **Exempel:** Väsentlig modul eller funktion (t.ex. filöverföring eller autentisering) fungerar inte för flera användare. **Initial respons:** Inom 4 timmar under supporttid. **Målsatt åtgärdstid:** Problemidentifiering och arbete påbörjas samma dag som det rapporteras. Åtgärd eller workaround försöker tillhandahållas inom 1–2 arbetsdagar.
- **Prioritet 3 (Medel) – Beskrivning:** Begränsad påverkan på verksamheten. En enskild funktion är felaktig för vissa användare, men det finns en känd workaround eller problemet är inte kritiskt för daglig drift. **Exempel:** Enstaka användare har problem med en icke-kritisk del av tjänsten, eller en kosmetisk bugg. **Initial respons:** Inom nästa arbetsdag. **Målsatt åtgärdstid:** Felet åtgärdas genom ordinarie supportprocess, exempelvis inom 5 arbetsdagar eller i nästkommande patch/uppdatering beroende på komplexitet.
- **Prioritet 4 (Låg) – Beskrivning:** Minimal påverkan eller allmänna frågor. Påverkar inte funktionalitet nämnvärt. **Exempel:** Förfrågningar om användning, mindre estetiska fel, förslag på förbättring. **Initial respons:** Inom 2 arbetsdagar. **Målsatt åtgärdstid:** Enligt överenskommelse eller vid kommande planerad release

Tillgänglighet: Vår support är tillgänglig **vardagar kl. 08:00–17:00** via både chat, e-post och telefon. Ni når oss direkt på vårt supportnummer eller supportmejl och får kontakt med en kunnig supporttekniker som kan hjälpa er omgående. Inkommande ärenden via e-post registreras automatiskt i vårt ärendesystem för spårbarhet, och ni får en bekräftelse med ett ärendenummer för enkel uppföljning.

Eskalering

Vi har definierad eskaleringsrutiner för att säkerställa att allvarliga ärenden får omedelbar uppmärksamhet. Om ett ärende inte kan lösas på första linjens support inom fastställd tid, eskaleras det till andra linjen (specialister/utvecklare). Kritiska incidenter (P1) eskaleras omedelbart och parallellt till vår utvecklingsavdelning samt tjänsteansvarig. Ni som kund hålls informerade löpande under hela processen – vi kommunicerar proaktivt kring status, åtgärder som vidtas och förväntad tidsåtgång till lösning.

Dokumentation och kvalitetsuppföljning

Vi dokumenterar alla supportärenden, inklusive felbeskrivning, åtgärder, tidstämplar och lösning. Denna dokumentation är tillgänglig för er på begäran, vilket ger full insyn

och underlättar eventuell intern uppföljning hos er. För varje avslutat ärende med prioritet hög och kritisk görs en PIR (Post incident review): vi säkerställer att rotorsaken åtgärdats där möjligt, och vi följer upp om ni är nöjda med handhavandet. Återkommande incidenter analyseras i vår problemhanteringsprocess (Problem Management) för att identifiera underliggande orsaker och förhindra att de uppstår igen.

Som en del av vårt kvalitetssystem tar vi **proaktivt** initiativ till förbättringar baserat på supportärenden – t.ex. uppdaterar användarmanualer eller genomför justeringar i programvaran Hubs om vi ser återkommande frågor eller önskemål.

Funktioner för användarstöd i Hubs

Hubs-plattformen är utformad med användarvänlighet i fokus och innehåller flera funktioner som stödjer era användare direkt i systemet. Vi vet att ett system är mest effektivt när slutanvändarna känner sig trygga – därför erbjuder vi både **kontextuell hjälp** i gränssnittet och omfattande kringresurser för användarstöd.

Inbyggd hjälpfunktion och dokumentation

I Hubs finns en **hjälp-sektion** tillgänglig via huvudmenyn. Där hittar användarna användarmanualer, steg-för-steg-guider och vanliga frågor (FAQ). Vi tar fram tydliga instruktioner för alla huvudmoment – exempelvis skicka säkert meddelande, hantera bilagor, söka efter mottagare i SDK-adressboken etc. – och dessa finns lätt åtkomliga för användaren. Dokumentationen hålls uppdaterad i takt med att systemet uppdateras.