



SLA palvelutasot

SLA palvelut ovat tuotteiden lisäpalveluita ja sisältävät vikailmoitusten vastaanottoon ja vikojen korjaamiseen liittyviä palveluita.

SLA peruspalvelutaso sisältyy palvelun hintaan, mikäli sopimuksessa näin on mainittu.

Kuitutuotteiden osalta vianrajaus- ja korjaustoimenpiteet käynnistyvät aina asiakkaan vikailmoituksen perusteella.

SLA Basic

- Peruspalvelutaso, joka kuuluu kaikille yritystuotteille
- Priorisoitu puhelinnumero ja viankorjaus
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkena

SLA Pro

- Korotettu palvelutaso
- Yhteyden valvonta, jolloin vianrajaus käynnistyy automaattisesti työaikana
- Priorisoitu puhelinnumero ja viankorjaus
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään arkena ja asiakaspalvelun aukioloaikana
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteiden tavoitteellinen vasteaika on 8 tuntia palveluaikana

SLA 24/7

- Korotettu palvelutaso
- Yhteyden valvonta, jolloin vianrajaus käynnistyy automaattisesti 24/7
- Priorisoitu puhelinnumero ja viankorjaus
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteitä tehdään 24/7
- Vian rajaus- ja korjaustoimenpiteiden tavoitteellinen vasteaika on 30min palveluaikana ja 4h muulloin.

Kiirehditty viankorjaus

Asiakkaan on mahdollista tapauskohtaisesti tilata työtä tehtäväksi palveluajan ulkopuolella. Tämä sovitaan kuitenkin aina erikseen ja tilattu työ on erikseen laskutettavaa.

Yhteystiedot

Vikailmoitusten yhteydenottonumero ilmoitetaan tilauksen yhteydessä ja se palvelee asiakaspalvelun aukioloaikoina. Vikailmoituksia otetaan vastaan myös sähköpostitse yritystuki@valoo.fi. Kiireelliset vikailmoitukset tulee tehdä puhelimitse.

Asiakaspalvelun numero on 09 3154 3060.

Määritellyt huoltokatkot

Toimittajalla on käytössä seuraavat huoltokatkot:

- Joka kuukauden toinen keskiviikon vastainen yö kello 00:00 – 07:00
- Viikoittainen huoltokatko torstain vastainen yö kello 02:00 – 07:00

Huoltokatkoja pidetään, mikäli verkon ylläpito niitä vaatii. Ajankohtaiset huolto- ja häiriötiedotteet <https://www.valoo.fi/huolto-ja-hairiotiedotteet/>

Valoo Oy yleiset sopimusehdot yritys- ja operaattoriasiakkaille on luettavissa verkkosivuilta <https://www.valoo.fi/toimitusehdot/>

Valoo Oy tietosuojaseloste on luettavissa verkkosivuilta <https://www.valoo.fi/privacy-policy/>