



Servicenivåavtal och supportpolicy

Supporttider, prioriteringar, svarstider och servicekrediter

Version 1.0 · Gäller från: 24 september 2026

Detta dokument utgör en del av Avtalet mellan Nord Node AB och Kunden. Det gäller när en Beställning har undertecknats och gäller inte för användning av Nord Nodes webbplats.

1. Omfattning

- 1.1 Detta servicenivåavtal och denna supportpolicy ("**SLA**") gäller för Förvaldade tjänster och utgör en del av Avtalet. Begrepp som definieras i Allmänna villkor har samma betydelse här.
- 1.2 SLA beskriver hur Kunden kontaktar Nord Node, hur ärenden prioriteras och inom vilka tider Nord Node strävar efter att svara. Svarstider är åtaganden om att påbörja arbetet med ett ärende. De är inte garanterade lösningstider.
- 1.3 Ärenden, svarstider och servicenivåstatus registreras i Nord Nodes ServiceNow-plattform och är synliga för Kunden i kundportalen.

2. Supportkanaler och supporttider

Kanal	Användning	Tillgänglighet
ServiceNow-kundportal	Alla ärenden; rekommenderad kanal. Ärenden, beställningar, status och kunskapsartiklar	Registrering dygnet runt; hanteras under supporttid
E-post: support@nordnode.se	Alla ärenden som inte är brådskande; skapar ett ärende i portalen	Registrering dygnet runt; hanteras under supporttid
Telefon	Ärenden med Prioritet 1 och 2; brådskande utflyttning av Användare	Under supporttid (Utökad: se punkt 4)

- 2.1 **Ordinarie supporttid:** Arbetsdagar 08.00–17.00 svensk tid.
- 2.2 Ärenden ska anmälas av en Behörig kontaktperson eller en Användare. Begäran om ändrade behörigheter, nya administratörskonton, återställning av flerfaktorsautentisering eller andra säkerhetskänsliga ändringar genomförs först efter att Nord Node har kontrollerat den begärande personens identitet och, i förekommande fall, godkännande från en Behörig kontaktperson.

3. Prioriteringar och svarstider

- 3.1 Nord Node ger varje ärende en prioritet utifrån påverkan och brådskande. Nord Node får i skälig omfattning ändra prioriteten om omständigheterna ändras och ska då informera Kunden.

Prioritet	Definition	Exempel	Svarstid (inom supporttid)	Uppdateringsfrekvens
P1 — Kritisk	En verksamhetskritisk tjänst är otillgänglig för hela organisationen eller en stor grupp Användare, eller en säkerhetsincident pågår	Microsoft 365 otillgängligt för alla Användare på grund av ett konfigurationsfel; ransomware; misstänkt kapning av ett administratörskonto	1 timme	Varannan timme, eller enligt överenskommelse
P2 — Hög	Allvarlig störning för flera Användare, eller en kritisk tjänst fungerar sämre, utan tillfällig lösning	En avdelning når inte ett gemensamt system; misslyckad säkerhetskopiering under flera dagar	4 arbetstimmar	Varje Arbetsdag
P3 — Normal	Störning för en enskild Användare eller en begränsad funktion, eller en tillfällig lösning finns	En Användares dator kan inte skriva ut; programfel för en Användare	1 Arbetsdag	Vid framsteg
P4 — Låg	Beställningar, frågor och planerade ändringar	Nytt användarkonto; licensändring; fråga om inställningar	3 Arbetsdagar	När ärendet är klart

- 3.2 Svar** innebär att en tekniker hos Nord Node har bekräftat ärendet (inte en automatisk bekräftelse) och har påbörjat arbetet eller kontaktat den som anmält ärendet.
- 3.3** Nord Node arbetar kontinuerligt med P1- och P2-ärenden under supporttid tills de är lösta eller en tillfällig lösning finns, förutsatt att Kunden gör nödvändiga personer och behörigheter tillgängliga.
- 3.4** Tiden räknas endast under supporttid. Ett P1-ärende som anmäls per telefon kl. 16.30 en Arbetsdag, med en svarstid om 1 timme, ska besvaras senast kl. 08.30 nästa Arbetsdag, om inte Utökad support gäller.

4. Utökad support (tillval)

- 4.1** Om Utökad support anges i Beställningen kan P1-ärenden även anmälas via det jourtelefonnummer som Kunden har fått, vardagar 17.00–22.00 och helger 09.00–17.00, med en svarstid om 2 timmar. Andra tider kan avtalas i Beställningen. Arbeta utanför ordinarie supporttid debiteras enligt Beställningen om det inte ingår i avgiften för Utökad support.

5. Underhåll

- 5.1 Planerat underhåll.** Nord Node utför planerat underhåll, såsom uppdateringar och konfigurationsändringar som kan avbryta Tjänsterna, i första hand utanför Kundens normala arbetstid. Nord Node ska meddela Kunden minst 5 Arbetsdagar i förväg om planerat underhåll som förväntas medföra ett märkbart avbrott.
- 5.2 Akut underhåll.** Nord Node får utföra brådskande underhåll utan föregående meddelande om det är nödvändigt för att åtgärda en kritisk sårbarhet eller förhindra en allvarlig incident. Nord Node ska informera Kunden så snart som möjligt.

6. Tredjepartstjänster

- 6.1 Tillgängligheten för Tredjepartstjänster, såsom Microsoft 365 och Azure, bestäms av Leverantörens egna servicenivåer. Nord Node garanterar inte tillgängligheten för Tredjepartstjänster. Nord Node hjälper Kunden att kräva de servicekrediter som Leverantören erbjuder.

7. Servicekrediter

- 7.1 Servicekrediter gäller endast om Beställningen anger det. I sådant fall gäller följande:
- (a) om Nord Node inte uppfyller svarstiden för P1-ärenden vid fler än två tillfällen under en kalendermånad har Kunden rätt till en kredit om 5 procent av månadsavgiften för de berörda Förvaltade tjänsterna för den månaden;
 - (b) om Nord Node inte uppfyller svarstiden för P1- eller P2-ärenden i mer än 20 procent av sådana ärenden under en kalendermånad har Kunden rätt till en kredit om 5 procent av månadsavgiften för de berörda Förvaltade tjänsterna;
 - (c) den sammanlagda krediten för en månad är begränsad till 15 procent av månadsavgiften för de berörda Förvaltade tjänsterna; och
 - (d) Kunden ska begära krediten skriftligen inom 30 dagar efter utgången av den aktuella månaden.
- 7.2 Servicekrediter dras av på nästa faktura. De påverkar inte Kundens rätt att häva avtalet vid väsentligt avtalsbrott och avräknas från skadestånd för samma brist (punkt 19.7 i Allmänna villkor).

8. Undantag

- 8.1 Svarstider och servicekrediter gäller inte brister som orsakats av:
- att kundportalen eller Nord Nodes leveransplattformar är otillgängliga på grund av sina leverantörer, varvid Nord Node tar emot ärenden via e-post och telefon och hanterar dem enligt samma svarstider;
 - Kunden, dess Användare eller tredje part som Kunden har anlitat, inklusive underlåtenhet att lämna åtkomst, information eller godkännanden;
 - Tredjepartstjänster, inklusive avbrott i Microsoft 365 och Azure;
 - system eller enheter som har dokumenterats som undantag enligt Tjänstebeskrivningen;
 - planerat eller akut underhåll enligt punkt 5;
 - avstängning enligt punkt 16 i Allmänna villkor; eller
 - Befrielsegrunder.

9. Eskalering

- 9.1 Om Kunden inte är nöjd med hanteringen av ett ärende kan den Behöriga kontaktpersonen eskalera det till Nord Nodes servicechef och därefter till Nord Nodes verkställande direktör. Kontaktuppgifter för eskalering lämnas i uppstartsdocumentationen.