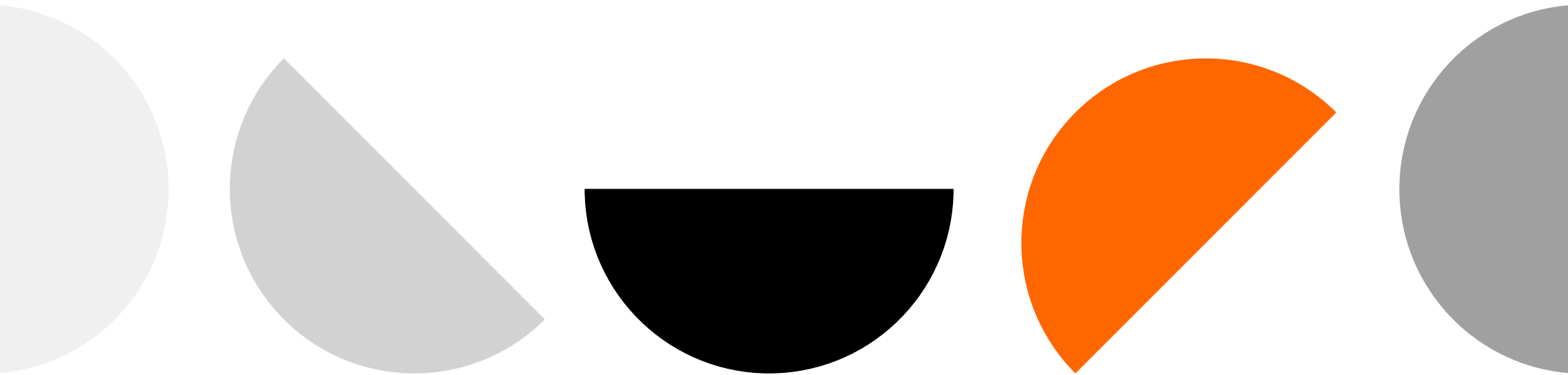




Cleura Supportpaket

Gäller från och med 1 september, 2023



Alla Cleura Cloud-användare har tillgång till kundtjänst och dokumentation utan kostnad. För Business- och Enterprise-kunder erbjuder vi betalda supportpaket för att få tillgång till vår serviceportal, teknisk support och dedikerade kundsupportteam.

	Free	Business Public Cloud	Business Compliant Cloud	Professional	Enterprise
Servicetillgänglighet	Kontorstid CET	Kontorstid CET	Kontorstid CET	24/7/365	24/7/365
Support					
Svarstid					
Service request	<24t	<24t	<24t	<8t ⁽¹⁾	<4t ⁽¹⁾
Incident	N/A	<24t	<12t	<4t	<4t
Lösningstid					
Service request	N/A	<48t	<48t	<24t ⁽¹⁾	<24t ⁽¹⁾
Incident	N/A	<48t	<24t	<8t	<8t
Teknisk Support					
Felsökning	N/A	✓	✓	✓	✓
Incidentrapport	N/A	N/A	N/A	✓	✓
Expert Support					
Grundorsaksanalys	N/A	N/A	N/A	✓	✓
IaaS alternativ					
Public Cloud	✓	✓	✓	✓	✓
Compliant Cloud	-	-	✓	✓	✓
Private Cloud	-	-	-	-	✓
Stödresurser					
Driftstatus	CNstatus	CNstatus	CNstatus	CNstatus	CNstatus
Dokumentation	Cleura Docs	Cleura Docs	Cleura Docs	Cleura Docs	Cleura Docs
Självstudier	Cleura Cloud Academy	Cleura Cloud Academy	Cleura Cloud Academy	Cleura Cloud Academy	Cleura Cloud Academy
Supportkanaler					
E-mailsupport	✓ (2)	N/A	N/A	N/A	N/A
Serviceportal	N/A	✓	✓	✓	✓
Telefonsupport	N/A	N/A	N/A	✓	✓

	Free	Business Public Cloud	Business Compliant Cloud	Professional	Enterprise
Governance					
Support	✓	✓	✓	✓	✓
Teknisk support	N/A	✓	✓	✓	Dedikerad
Specialistsupport	N/A	N/A	N/A	✓	✓
Customer Success Manager	N/A	N/A	✓	✓	N/A
Kundteam	N/A	N/A	N/A	N/A	✓
Regel- och säkerhetsrådgivare	N/A	N/A	N/A	N/A	✓
Information om servicefönster	CNstatus	CNstatus	CNstatus	Direktmail	Direktmail + Operationella forum
Inkluderande tjänster					
Onboarding Journey	N/A	Onboardingpaket finns som tillägg	Onboardingpaket innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Introduktionstillfälle • Ledsagas av Cleura cloud arkitekt 	Onboardingpaket innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Introduktionstillfälle • Ledsagas av Cleura cloud arkitekt • 5 implementeringstimmar ingår (3) 	Onboardingpaket innehåller: <ul style="list-style-type: none"> • Gemensamma kanaler • Introduktionstillfälle • Ledsagas av Cleura cloud arkitekt • 10 implementeringstimmar ingår (3)
Cloud miljöanalys (4)	N/A	N/A	N/A	1 gång	Årlig workshop
Cleura utbildning	N/A	N/A	N/A	N/A	Inkluderar 6 kurser
Professionella tjänster				5t/ år	20t/ år
Finansiellt					
Volymrabatt	N/A	✓ (5)	N/A	✓ (5)	✓ (5)
Pris	Free	(6)	(6)	(6)	(6)

Cleura kontorstid

- Måndag - fredag 08:00-17:00 CET/CEST
- (1) Måndag- fredag enbart kontorstider (Om en Service Request kommer in kl 16:45 på en fredag, blir den i värsta fall inte hanterad förrän måndag kl 15:45)
 - (2) Endast incidentrapportering och serviceförfrågan.
 - (3) 5 resp 10 timmar av professional service är inkluderad i onboarding total - 1 gång.
 - (4) Miljöanalys. Analys av din nuvarande molnmiljö. Kommer att ge förslag på förbättringar och optimeringar. Arbeta med och informera om bästa praxis för Cleura IaaS.
 - (5) Berättigad till volymrabatter i Cleura Public Cloud.

Pris

- (6) Besök hemsidan för aktuellt pris – cleura.com/support