

ESKALERINGSPROCEDURER

Det er muligt at eskalere sager, såfremt de ikke er løst tilfredsstillende.

Kontakt altid først CURAit Support på mail eller telefon, og vagttelefonen uden for åbningstid, hvis der er tegnet Døgn SLA. Hvis CURAit ikke reagerer i henhold til Kundens SLA, kan Kunden benytte nedenstående eskalationsprocedurer og kontaktoplysninger:

CURAservices	1st level	2nd level	3rd level	Partner
Fejl på drift eller support af enkelte brugere/faciliteter	CURAit Support support@curait.dk tlf:70223545	Support Lead mje@curait.dk tlf:22244599	Support Manager mpl@curait.dk tlf: 33607473	CEO mm@curait.dk tlf:26787872
Driftsstop eller kritiske fejl på den samlede løsning (påvirker mange)	CURAit Support support@curait.dk tlf:70223545	Support Lead mje@curait.dk tlf:22244599	Support Manager mpl@curait.dk tlf: 33607473	CEO mm@curait.dk tlf:26787872
Døgn SLA (uden Døgn SLA faktureres opstartsgebyr + dobbelt timesats)	CURAit Vagt-telefon tlf.:70223545			CEO mm@curait.dk tlf:26787872 Partner oc@curait.dk +4528505888 Partner cl@curait.dk +4540558117
Bestilling af nye brugere/faciliteter	CURAit Support support@curait.dk tlf:70223545	Support Lead mje@curait.dk tlf:22244599	Support Manager mpl@curait.dk tlf: 33607473	CSO dw@curait.dk tlf: 26337023
Fejl eller mangler på implementeringer	Den udførende konsulent (alt. CURAit Support support@curait.dk tlf.:70223545)	Projektkoordinering konsulent@curait.dk tlf: 70223545	Konsulent Manager pwp@curait.dk tlf: 33604548	CEO mm@curait.dk tlf:26787872