

Datenblatt Service & Support (SLA)



Wireless.Consulting GmbH SERVICE-LEVEL: Jederzeit kommunikationsbereit – Unsere Lösungen für alle Fälle

24/365

Jeden Tag Grund zur Freude: Auf Wunsch erreichen Sie unseren Service & Support 24 Stunden täglich – an jedem Tag des Jahres. So können Sie sicher sein, dass Sie immer genau die Hilfe bekommen, die Sie gerade benötigen: direkt, professionell und zuverlässig.

Unsere Service- & Support-Leistungen helfen Ihnen im Fall der Fälle, das Kerngeschäft Ihres Unternehmens abzusichern. Unsere Systemspezialisten garantieren die professionelle Bearbeitung im 1st- und 2nd-Level Support. Mit unserem SLA-Angebot erhalten Sie unterschiedliche Standardleistungen in den Kategorien Bronze, Silber und Gold.

In der Platin-Kategorie vereinbaren wir die Leistungen mit Ihnen individuell. Und weil wir möchten, dass Sie sich rundum sicher sind, stehen bei uns faire Preise für gute Leistungen im Vordergrund.

Leistungen Wireless.Consulting Service-Level	Bronze	Silber	Gold	Platin
Kontaktkanäle zu uns: Telefon, E-Mail, Formular auf der Webseite	✓	✓	✓	Leistungen der Platin-Kategorie vereinbaren wir mit Ihnen individuell.
Bereitstellung der Servicerrufnummer	✓	✓	✓	
Bereitstellung Vertragskunden Servicerrufnummer	—	✓	✓	
Bereitschaftszeit: Werktags 08.00 bis 17.00 Uhr (MEZ)	✓	✓	✓	
Bereitschaftszeit: Werktags 06:00 bis 20:00 Uhr (MEZ)	—	✓	✓	
Bereitschaftszeit: 24/365	—	—	✓	
Servicezeit: Werktags 08.00 bis 17.00 Uhr (MEZ)	✓	✓	✓	
Servicezeit: Werktags 06:00 bis 20:00 Uhr (MEZ)	—	✓	✓	
Servicezeit: 24/365	—	—	✓	
Garantierte Reaktionszeit bis zum Beginn der Entstörung	—	4 Std.	1/2 Std.	
Abruf von beauftragten Stundenkontingenten möglich	—	✓	✓	
Ticketnummer je Vorgang	✓	✓	✓	
Nachweis der erstellten Tickets aus Ticketsystem	kostenpfl.	✓	✓	
Bereitstellung von Mess-, Prüf- & Diagnosetools, Service-Fahrzeugen & Service-Personal	✓	✓	✓	
Telefonischer Ticketstatus quartalsweise	kostenpfl.	kostenpfl.	✓	
Laufzeit von bis zu 36 Monaten, automatische Verlängerung um jeweils 12 Monate. Kündigungsfrist 3 Monate vor Ablauf der gültigen Laufzeit.	✓	✓	✓	

Bereitschaftszeit: Ist die Zeitspanne, in der unsere Servicemitarbeiter erreichbar sind.

Servicezeit: Ist die Zeitspanne, in welcher die Services (wie z.B. Analyse und Behebung von Störungen, Beratung, User Administration usw.) von unserem Service-Team per Remote oder in ihren Betriebsstätten durchgeführt werden.

Reaktionszeit: Ist die Zeitspanne, zwischen qualifizierter Meldung durch Sie und Beginn der Entstörung durch uns.