

Support- und Service-Optionen

Der brevis.one SMS Gateway Support Service „Full Coverage Standard 8x5“ und „Full Coverage Premium 24x7“ bieten einen zuverlässigen und schnellen Hardwaretausch für Ihr brevis.one SMS Gateway, sowie Unterstützung bei Problemen. Der Versand eines Vorab-Ersatzgeräts erfolgt bereits am nächsten Werktag. Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt. Ebenfalls enthalten ist der im nächsten Abschnitt beschriebene SAM.

Der SAM Software Asset Management Plan erlaubt es Ihnen, Ihr Gerät mit wichtigen Softwareupdates aktuell zu halten. Weitergehende Support- und Serviceangebote sind im SAM nicht enthalten.

LEISTUNGSUMFANG

Standard 8 x 5

Schnell. Flexibel. Sicher.

- Servicefenster montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit (Feiertage ausgenommen)
- Vorabaustausch
- Versand eines Vorab-Ersatzgerätes erfolgt am nächsten Werktag
- Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort
- Gebührenfreie Abholung und Anweisungen zur Rücksendung der defekten Einheit
- Remote Problemdiagnose und technischer Telefon- & E-Mail-Support
- Rasche Problemlösung und Fehlerbehebung
- Verringerte Ausfallzeiten
- Vollständiger 1st und 2nd Level Support, auch zu Konfiguration und Integration
- beinhaltet SAM Software Asset Management

Premium 24 x 7

Rund um die Uhr. 365 Tage im Jahr.

- Erreichbarkeit zur Störungsmeldung rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr
- Bevorzugter Vorabaustausch
- Versand eines Vorab-Ersatzgerätes erfolgt bereits am nächsten möglichen Einlieferungstag
- Alle Ersatzteile sind neuwertig oder generalüberholt
- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort
- Gebührenfreie Abholung und Anweisungen zur Rücksendung der defekten Einheit
- Remote Problemdiagnose und technischer Telefon- & E-Mail-Support
- Rasche Problemlösung und Fehlerbehebung
- Verringerte Ausfallzeiten
- Vollständiger 1st und 2nd Level Support, innerhalb der üblichen Geschäftszeiten auch zu Konfiguration und Integration
- beinhaltet SAM Software Asset Management

SAM Software Asset Management

- Ab dem 2. Jahr nach Kaufdatum erforderlich, um Ihr Gerät aktuell zu halten
- Bereitstellung von Updates zum Download für jeweils ein Jahr
- Hilfestellung bei Fragen und Problemen ausschließlich per E-Mail

Get in touch

BASIS Europe Nell-Breuning-Allee 6 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 www.brevis.one info@brevis.one

SERVICEBESCHREIBUNG (FULL COVERAGE)

Remote Problemdiagnose und Support

Sobald ein Problem auftritt, wenden Sie sich zunächst über eine designierte Telefonnummer oder E-Mail Adresse an den Support. brevis.one bietet grundlegende Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor der Vereinbarung eines Geräteauswechsels kann brevis.one Sie bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnose Tools zu starten oder weitere unterstützende Maßnahmen auszuführen.

Vorabaustausch

Wenn sich das Problem nach Auffassung von brevis.one nicht per Fernzugriff beheben lässt, ersetzt brevis.one das defekte Produkt oder das austauschbare Produkt durch ein vergleichbares Produkt oder Ersatzteil derselben oder einer neueren Version.

Bei Anrufen, die an Standard-Arbeitstagen vor 12.00 Uhr Ortszeit eingehen, wird das Ersatzprodukt am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Serviceanfrage versendet. Serviceanfragen, die nach 12.00 Uhr eingehen oder außerhalb des Servicefensters liegen, werden am nächsten Arbeitstag protokolliert und am darauf folgenden Arbeitstag ausgeführt.

Das Ersatzprodukt wird kostenlos an die Kundenadresse geliefert.

Servicefenster

Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die beschriebenen Serviceleistungen vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden.

Serviceanfragen, die außerhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Tag, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat, registriert.

Für berechtigte Produkte sind die folgenden Servicefenster verfügbar:

Standard Support Service: Der Service ist montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage im Saarland ausgenommen) verfügbar.

24x7 Support: Rund um die Uhr. Außerhalb der Geschäftszeiten nur bei kritischen Störungen der Priorität 1 zur Registrierung des Geräte-Austauschs.

Reaktionszeiten

Zusicherung definierter Reaktionszeiten gemäß nachfolgender Regelungen:

Priorität 1: kritisch (Reaktionszeit: 4 Stunden)

Komplettausfall eines Gerätes oder einer wichtigen Funktionalität. Es ist kein Workaround möglich.

Priorität 2: hoch (Reaktionszeit: 8 Stunden)

Komplettausfall oder erhebliche Beeinträchtigung eines Gerätes oder einer wichtigen Funktionalität. Es ist ein Workaround möglich.

Priorität 3: normal (Reaktionszeit: 24 Stunden)

Normale Serviceanfragen und Störungen.

Priorität 4: niedrig (Reaktionszeit: 48 Stunden)

Serviceanfragen mit niedriger Priorität und Störungen ohne Auswirkungen auf die Produktivität.

Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des ursprünglichen brevis.one SMS Gateways sowie alle von brevis.one gelieferten Komponenten wie z. B. Netzteile, Kabel und Antenne sind mit diesem Service abgedeckt.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

Mitwirkungspflicht

Der Kunde muss die vertraglich abgedeckte Hardware für diesen Service unverzüglich registrieren.

Der Kunde verpflichtet sich, brevis.one bei Bedarf bei der Remote-Problembehandlung zu unterstützen.

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die brevis.one benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Auf Anfrage von brevis.one Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die brevis.one helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Die Anlieferung von Ersatzprodukten bzw. die Abholung defekter Produkte erfolgt normalerweise an die Kundenadresse (am Empfang oder Wareneingang, falls es sich bei der angegebenen Kundenadresse um eine Firmenanschrift handelt).

Der Kunde muss den Empfang des Ersatzprodukts bei Lieferung schriftlich quittieren.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Aktivitäten (fordern Sie hierzu jeweils ein individuelles Angebot an):

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort
- Einrichtung und Installation des Ersatzprodukts am Kundenstandort
- Wiederherstellung und Support sonstiger Software und Daten
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von brevis.one bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von brevis.one vorgeschlagenen Vorsichtsmaßnahmen durchzuführen
- Services, die nach Auffassung von brevis.one aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Meinung von brevis.one erforderlich sind, weil von nicht autorisiertem, nicht zu brevis.one gehörendem Personal Versuche unternommen wurden, Hardware zu reparieren, zu warten oder zu ändern

Get in touch

BASIS Europe Nell-Breuning-Allee 6 66115 Saarbrücken
Tel.: +49 (681) 968 1444 www.brevis.one info@brevis.one

brevis.one