

- Kundstöd
- På platsen support
- På platsen service
- Utbytesenheter
- Reservdelar
- Telefonsupport
- Tillgång till resurser
- Inställelsetid på platsen
- Inskicksservice
- Ledtid inskicksservice
- Driftstatistik
- Licensavgifter, uppdateringar och bugggrättningar
- Reskostnader
- Driftstjänstavtal



# Drifttjänster för Raket

“Radiokommunikation för effektiv ledning”. Full frihet och stor trygghet med fokus på hög kostnadseffektivitet och tillgänglighet.

Genom ett brett utbud av tjänster skapar vi ökad effektivitet och konkret nytta för våra kunder. Vi har gedigen erfarenhet av att bygga, driva och underhålla systemlösningar för tal- och data-kommunikation.

I rollen som systemintegratör tar TC Connect ett totalansvar för att integrationen fungerar och i rollen som tjänsteleverantör tar TC Connect totalansvaret för service och support.

Drifttjänsterna kan skräddarsys efter varje kunds unika situation men vi har även baspaketerat våra drifttjänster för att ha en grund att utgå ifrån i kunddiskussion.

Nedan förklaras ingående delarna i våra drifttjänster:

## Kundstöd

Som supportkund till TC Connect garanterar vi dig snabb och effektiv hjälp för att lösa de frågor och problem Du kan ställas inför. Vi som arbetar med kundstöd är specialister på både verksamhet och teknik. Vi strävar efter personliga kontakter för att du som kund skall få så enkel och effektiv hjälp som möjligt.

Vi har ett nära samarbete med våra leverantörer och vår utvecklingsavdelning. Detta kvalitetssäkrar dina frågeställningar kring våra produkter och lösningar och utgör dessutom underlag för framtida utveckling. Kundstödet finns tillgängligt för dig via e-post och telefon.

Som kund hos TC Connect får du även en inloggning som ger dig en mängd möjligheter att ta del av information, nyheter, frågeställningar och mycket mer. Vårt kundstöd är öppet vardagar 08.00 till 16.30

## På platsen support

På platsen support, innebär att TC Connects supporttekniker finns på plats hos Dig inom avtalad inställelsetid.

Supporten aktiveras först efter det att fjärrdiagnos eller att telefon-supporten ej kunnat lösa uppgiften. Denna funktion berör i huvudsak mjukvara.

## På platsen service

På platsen service innebär att TC Connects servicetekniker finns på plats hos Dig inom avtalad inställelsetid. Felavhjälpning utföres på plats genom reparation och/eller utbyte av felaktig enhet.

## Utbytesenheter

Utbytesenheter finns upplagda hos TC Connect och/eller hos närmaste servicepartner för att effektivisera och öka tillgängligheten i systemet.

I specifika fall kan även utbytesenheter läggas upp hos Dig om extra hög tillgänglighet krävs.

## Reservdelar

Som supportkund till TC Connect, garanteras Du tillgång på reservdelar för levererad utrustning under avtalstiden.

## Telefonsupport

Tillgång till Telefonsupport avseende levererad utrustning och tjänster såsom mjukvara, teknik, handhavande, drift, produkter och nyheter.

För att kvalitetssäkra ärenden som kommer till vårt kundstöd registreras samtliga ärenden i vår ärendedatabas.

## Tillgång till resurser

Genom vårt kundstöd har Du prioriterad tillgång till centrala supporttekniker och lokala servicetekniker hos våra servicepartner.

Genom våra servicepartner förfogar vi över mer än 1200 tekniker och installatörer med en geografisk spridning från Gällivare i norr till Malmö i söder. Vi finns alltid nära dig.

## Inställelsetid på platsen

Inställelsetid är den tid som förflutit från det att kundstödet mottagit felanmälan till det att reparation har påbörjats på plats hos kunden.

## Inskicksservice

Felaktig enhet skickar Du till TC Connects repair center för reparation. Efter reparationen returneras enheten till Dig.

## Ledtid inskicksservice

Ledtiden för inskicksservice är den tid från att utrustningen kommer till repair center till den dag då den lämnar repair center. Vi garanterar 5 dagars ledtid! Tiden för transport mellan kunden och TC Connect är ej inräknad i ledtiden.

## Driftstatistik

Som grund för driftstatistik använder vi fjärrdiagnosystem, ärendedatabaser och feldatabaser. Driftstatistik lämnas enligt överenskommelse.

## Licensavgifter, uppdateringar och buggrättningar

Programuppdateringar och buggrättningar ingår på levererad programvara under avtalstiden. Ni får kontinuerlig information om nya programversioner och nya funktioner.

## Reskostnader

Reskostnader innehåller restid, milkostnad och traktamenten.

## Driftstjänstavtal

Vi utgår från verksamhetens krav och önskemål när vi tillsammans diskuterar fram en lösning och formaliserar det i ett avtal. Vi erbjuder ett grundavtal med flera olika nivåer av tillval. Om så önskas kan vi även skräddarsy driftstjänstavtalet efter dina behov. Avtalen löper ofta över flera år men kan variera i innehåll beroende på Ert dagsaktuella behov och Er situation. Nedan ser du tydligt vad som ingår i de olika alternativen.

## Driftstjänstavtal

Driftstjänster	Basavtal TJA000	Tillval 1 TJA001	Tillval 2 TJA002	Tillval 3 TJA003
Kundstöd	X			
Telefonsupport	X			
Tillgång till resurser	X			
Tillgång till inskicksservice	X			
Licensavgifter	X			
SW Uppdateringar och buggrättningar	X			
Driftstatistik		X		
Inställelsetid		X		
Ledtid inskicksservice		X		
Inskicksservice			X	
8 timmars inställelsetid			X	
Reservdelar			X	
På platsen support			X	
På platsen service			X	
Reskostnad service/support			X	
Utbytesenheter			X	
Installation SW/HW i fast och mobilt system samt konfigurering och driftsättning				X

### TC Connect AB

V:a Drottninggatan 33  
Box 903  
692 29 Kumla  
www.tcconnect.se

Tel: +46 19 500 10 00  
Fax: +46 19 500 11 00  
E-post: info@tcconnect.se