

SERVICEAVTAL FÖR RAKEL

“Radiokommunikation för effektiv ledning”.

Med vår hjälp vill vi kunna ge dig som kund full frihet och stor trygghet med fokus på hög kostnadseffektivitet och tillgänglighet.

Varför kan ni behöva denna tjänst?

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 systemintegrator tar TC Connect ett totalansvar för att integrationen fungerar och i rollen som tjänsteleverantör tar TC Connect totalansvaret för service och support. Driftstjänsterna skräddarsys efter varje kunds unika situation.

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 mellan våra leverantörer och vår utvecklingsavdelning. Detta kvalitets-säkrar dina frågeställningar kring våra produkter och lösningar och utgör dessutom underlag för framtida utveckling. Kundstödet finns tillgängligt för dig via telefon och e-post.

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 16.00.

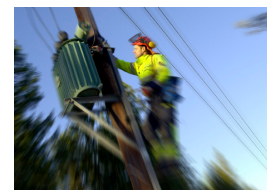
På platsen support

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 telefonsupporten ej kunnat lösa uppgiften. Denna funktion berör i huvudsak mjukvara.

På platsen service

På platsen service innebär att TC Connects service-tekniker 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 support-tekniker och lokala servicetekniker hos våra servicepartner.

Servicepartners

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 plats

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.

Driftstatistik

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

Licensavgifter, uppdateringar och bugg rättningar

Programuppdateringar och bugg rättningar 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 behov och Er situation.



Om du är intresserad kontakta oss gärna så berättar vi mer.

Kontaktpersoner:

Johan Kvist
Telefon: 070-993 43 25
Mail: johan.kvist@tcconnect.se

Jonas Envall
Telefon: 070-496 31 19
Mail: jonas.envall@tcconnect.se