



# NEOXSupport-Level

## FÜR PACKETLION, PACKETTIGER & PACKETRAVEN



### 1) SILBER SUPPORT UND GOLD SUPPORT: ENTHALTENE LEISTUNGEN

SUPPORT-LEISTUNG	SILBER SUPPORT	GOLD SUPPORT
Technischer Support per Ticketsystem, E-Mail und Telefon*	✓	✓
Vierteljährliche Software-Updates	✓	✓
Bring-In-Garantie bei Hardware-Defekten**	✓	✓
Advanced Replacement bei Hardware-Defekten***	✗	✓

\* Support-Anfragen können 24x7 in deutscher und englischer Sprache über unser Ticketsystem per E-Mail an support@neox-networks.com oder telefonisch Montag bis Freitag zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr, außer an bundesdeutschen Feiertagen, unter +49 6103 37 666 80 gestellt werden.

\*\* Reparatur oder Austausch des Produktes im Fehlerfall schnellstmöglich nach Einsendung des Gerätes

\*\*\* Vorabaustausch des Gerätes im Fehlerfall am nächsten Arbeitstag unter Berücksichtigung der bundesweiten Feiertage und der Feiertage in der Kundenregion. Bei Meldung des Fehlerfalles und Feststellung eines Hardware Defektes bis 13:00 Uhr versenden wir in aller Regel am gleichen Arbeitstag (ansonsten am nächsten Arbeitstag) noch ein Austauschgerät, dieses wird in weiten Teilen Europas durch unseren Versanddienstleister DHL Express üblicherweise am nächsten Arbeitstag zugestellt. Auf den Zeitpunkt der Zustellung hat die NEOX NETWORKS GmbH ab Übergabe der Sendung an den Dienstleister keinerlei Einfluss.

### 2) SERVICE LEVEL AGREEMENT ZUM TECHNISCHEN SUPPORT

Reaktionszeit	8 x 5 x 4 (4 Stunden, Mo-Fr, 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr)
---------------	---

Die erste Komponente der Reaktionszeit bedeutet, dass die Geschäftszeit 8 Stunden beträgt, von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr. Die zweite Komponente bedeutet, dass die Geschäftszeit an 5 Tagen pro Woche gilt, von montags bis freitags (außer an bundesdeutschen Feiertagen). Die dritte Komponente ist die Reaktionszeit von 4 Stunden.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eintreffen Ihrer Support-Anfrage bei uns während der Geschäftszeit. Trifft Ihre Support-Anfrage außerhalb der Geschäftszeit bei uns ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der Geschäftszeit am nächsten Arbeitstag.

Erreicht uns Ihre Support-Anfrage also z. B. an einem Montag um 10:00 Uhr, dann muss eine Reaktion durch uns bis spätestens 14:00 Uhr des gleichen Arbeitstages erfolgen. Erreicht uns Ihre Support-Anfrage z. B. an einem Dienstag um 02:00 Uhr, so muss eine Reaktion durch uns bis spätestens um 13:00 Uhr des gleichen Arbeitstages erfolgen (denn die Reaktionszeit beginnt in diesem Fall zu Beginn der Geschäftszeit um 09:00 Uhr).

Im Idealfall bietet unser geschultes Support Personal bereits die Lösung Ihres Problems während der Reaktionszeit. Eine Reaktion kann aber auch eine einfache Rückmeldung durch unser Support-Team bedeuten. Wenn ein externes Unternehmen, z. B. der Hersteller der Hardware, zur Lösung des Problems involviert werden muss, kann es zu Verzögerungen kommen.