



TRIAX

connecting the future

TRIAX Service Vereinbarung

Weniger Arbeit für Sie,
mehr Leistung für Ihre Kunden

Besonderer Service und Support für höchste Kunden- und Endnutzerzufriedenheit

Mit einer TRIAX Service Level Vereinbarung können Sie sich auf den bestmöglichen Service und Support verlassen, damit Ihre Lösungen unterbrechungsfrei laufen und stets auf dem neuesten Stand sind. Das hilft Ihnen dabei, Ihr Geschäft professionell und profitabel zu führen. So einfach ist das.

Ihre Vorteile durch eine Service Level Vereinbarung

Unterstützung bei der Inbetriebnahme und Konfiguration

- Einfacher Online-Zugriff auf Trouble Tickets, Herunterladen von Software-Updates, Versionshinweisen, Bedienungsanleitungen, Anweisungen usw.
- Globale Präsenz – vor Ort für Sie da
Sie erreichen unsere TRIAX-Supportstellen über das TRIAX-Helpdesk, per E-Mail oder Telefon
- Kostenloser 30-tägiger Installationszeitraum mit unbegrenztem Zugang zu allen Funktionen

Unterstützung bei der Installation

- Unterstützung bei der Projektplanung
- Maßgeschneiderte Schulung im TRIAX Ausbildung center
- Onlinebackup System- und lösung dokumentation im sicherem datazentrum.

Unterstützung im laufenden Betrieb

Hardware-Austauschservice:

- Minimale Ausfallzeiten Ihrer TRIAX-Kopfstellenlösung dank unseres Vorab-Austauschservices
- Expressservice – Auslieferung Ihres Ersatzprodukts noch am gleichen Tag

Garantieverlängerung:

- Verlängern Sie die 24-monatige Hardware-Garantie um bis zu weitere 36 Monate inklusive aller Reparaturen und Ersatzteile
- Profitieren Sie von Rabatten auf Software-Updates und -Upgrades zusätzlich zu den Service-Releases, die durch die Standard-Garantie abgedeckt sind

triaux-gmbh.de / triaux.at



Die TRIAX Service Vereinbarung für Ihre individuellen Bedürfnisse

Sorgen Sie mit einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene TRIAX Service Level Vereinbarung dafür, dass Ihr Unternehmen sicher und profitabel ist. Wählen Sie aus drei Serviceleveln – Pay-as-You-Go, BASIC und PLUS – und profitieren Sie von einer hohen Kundenzufriedenheit.

Servicelevel:

	Pay-as-You-Go (nutzungsbasiert)	BASIC	PLUS
Technischer Support und Schulung			
Uhrzeiten für technischen Support	8.00 - 16.00 Uhr Montag–Donnerstag 8:00 - 15:00 Uhr Freitag Zeitzone: GMT+1	8.00 - 16.00 Uhr Montag–Donnerstag 8:00 - 15:00 Uhr Freitag Zeitzone: GMT+1	8.00 - 18.00 Uhr Montag–Donnerstag 8:00 - 17:00 Uhr Freitag Zeitzone: GMT+1
Technischer Remote-Support (Online-Zugriff)	Nicht verfügbar	Berechnung nach Stunden	✓
Supportgebühren am Telefon und per E-Mail	Berechnung nach Stunden	✓	✓
Supportgebühren für Besuche vor Ort *	Berechnung nach Stunden	Berechnung nach Stunden	Berechnung nach Stunden
Online-Zugriff auf Trouble-Ticket-System von TRIAX (Antworten auf häufige technische Fragen und Anleitungen)	✓	✓	✓
Online-Zugriff auf technische FAQ und Anleitungen	✓	✓	✓
System- und Lösungs-Backup im TRIAX-datazentrum.	✓	✓	✓
Basis-Einführungstraining bei TRIAX **	Gegen Gebühr verfügbar	✓	✓
Produkt- und Anwendungstraining bei TRIAX **	Gegen Gebühr verfügbar	Gegen Gebühr verfügbar	1 Sitzung pro Jahr (6 Stunden, 6 Teilnehmer)
Produkt- und Anwendungstraining vor Ort **	Gegen Gebühr verfügbar	Gegen Gebühr verfügbar	Gegen Gebühr verfügbar
Softwarefeatures und Upgrades			
Verbesserungs-Software (Bug-Fixes) - Onlinezugriff	✓	✓	✓
Software-Updates (Optimierung)	Kein Rabatt	50 % Rabatt auf den Produktpreis	100 % Rabatt auf den Produktpreis
Software-Upgrades (neue Features)	Kein Rabatt	25 % Rabatt auf den Produktpreis	50 % Rabatt auf den Produktpreis
Garantie und SWAP-Service			
Erweiterte Garantie (Standardgarantie beträgt 24 Monate)	Gegen Gebühr verfügbar	Gegen Gebühr verfügbar	Gegen Gebühr verfügbar
TRIAX SWAP-Service *** (Versand am selben Tag bei Meldung an das S&S-Team vor 15.00 Uhr, andernfalls am nächsten Werktag)	Nicht verfügbar	20 % Rabatt auf Ersatzmodul (gegenüber Neupreis)	30 % Rabatt auf Ersatzmodul (gegenüber Neupreis)

* Unterbringung, Reisezeit und Reisekosten sind vom KUNDEN zu tragen.

** Unterbringung und Reisekosten sind vom KUNDEN zu tragen. TRIAX trägt die Verpflegungskosten während der Trainingssitzungen..

*** Nach Ende der gesetzlichen Gewährleistung.

Kontakt

Weitere Informationen sowie Auskünfte über detaillierte Vertragsbedingungen erhalten Sie von Ihrem Vertriebsmanager vor Ort bzw. vom TRIAX Service & Support: triaux-gmbh.de/support bzw. triaux.at/support