



business network communications



## Support Services

### Die Herausforderung

Ein Systemausfall ist immer mühsam und da er gemäss «Murphy's Law» meist dann eintritt, wenn es gerade überhaupt nicht passt, stehen wir Ihnen verlässlich und kompetent zur Seite, um das Problem zu lösen. Zudem erwarten Sie auch bei Umkonfigurationen oder Software Updates Unterstützung durch erfahrene Techniker. Genau dafür stehen unsere Support Services. Entsprechend Ihren Anforderungen und Bedürfnissen können Sie bei uns unterschiedliche Leistungen des Support Services miteinander kombinieren. Richtig kombiniert ergibt sich daraus genau so viel Service wie Sie brauchen - nicht mehr, aber auch nicht weniger.

Als umfassende IT-Infrastruktur Dienstleisterin für mittlere und grössere Schweizer Unternehmen und Organisationen, bietet die BNC Business Network Communications AG einen professionellen Support Service. BNC unterstützt Sie beim Betrieb Ihrer IT-Infrastruktur kompetent, schnell und unkompliziert.

### Unser Support Service Modell

Seit vielen Jahren erbringen wir tagtäglich unermüdlich Support Leistungen für unsere Kunden, investieren in das Know-how unserer Mitarbeitenden und bauen das Support Team stetig aus. Während das Support Team für das Tagesgeschäft zuständig ist, kommen während der Nacht, am Wochenende und an Feiertagen die Standby Support Engineers zum Zuge. Über ein professionelles Callcenter werden die Anfragen während diesen speziellen Zeiten entgegengenommen und an einen verfügbaren Support Engineer weitergeleitet.

Besonders hervorzuheben ist die Fähigkeit, dass BNC 7x24h-Support für alle ihre Fokus Partner leistet.

BNC unterscheidet bei ihrem Support Services Angebot zwischen General Services und Part Services. Ein optimaler Support Service zeichnet sich durch den richtigen General Service sowie die entsprechenden Part Services aus.

### VORTEILE UND NUTZEN

- Wählbare Optionen, abgestimmt auf Ihr Bedürfnis
- Langjährige Support Erfahrung
- Optimale Reaktions- und Interventionszeiten

### BNC SERVICE DESK

Unser Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Kundenanfragen im Bereich Support, Change Requests, Managed Service und allgemeine technische Anfragen.

Wie erreichen Sie das BNC Service Desk?

Hotline 7x24h: +41 31 858 58 59  
Support Portal: <https://support.bnc.ch>

### IHR KONTAKT

Gerne beantworten wir Ihre Fragen persönlich.



#### **Bernhard Leutwiler**

Chief Operations Officer  
Tel. +41 31 858 58 87  
E-Mail: [bernhard.leutwiler@bnc.ch](mailto:bernhard.leutwiler@bnc.ch)  
Web: [www.bnc.ch](http://www.bnc.ch)

### General Services - professionelles Support Engineering

Der General Service definiert den Telefon-, E-Mail-, Remote- und Onsite Support, Änderungsanfragen sowie weiterführende Abklärungen, Hilfestellungen und Verwaltung des Inventars. Alle Leistungen eines General Services beziehen sich auf jene Einzelsysteme, welche dem General Service untergeordnet sind. Bei BNC haben Sie die Möglichkeit, aus verschiedenen General Services zu wählen. Jeder entspricht unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnissen. Die Zusammenfassung verschiedener Leistungen in vordefinierte Service Levels vereinfacht die Verwaltung und stellt die Erbringung der vereinbarten Leistung sicher.

### Part Services - Hardware Ersatz und Software Updates

Bei den Part Services handelt es sich um herstellerspezifische Services wie Zugang zu Software oder der Ersatz defekter Hardware. Diese werden von BNC zusammen mit deren Partnern erbracht (BNC Part Services) oder direkt vom Hersteller selbst (Manufacturer Part Services). Die Kosten für die Part Services sind abhängig vom Hersteller und vom Produkt sowie von der Supportleistung. Für jedes einzelne System kann der gewünschte Part Service gewählt werden. Bei den Manufacturer Part Services ist der Hersteller Vertragspartner, bei den BNC Part Services ist es BNC selbst. In Verbindung mit einem General Service haben Sie als Kunde immer die Mög-

lichkeit, BNC als **Single Point of Contact** zu nutzen, auch wenn der Hersteller für die Hard- oder Software Vertragspartner ist.

### Service Pool - für die transparente Stundenabrechnung

Möchten Sie über ein Support Stundenkonto verfügen, um uns schnell und einfach Supportaufträge erteilen zu können? Sie bezahlen im Voraus oder erhalten periodisch eine Rechnung für die geleisteten Stunden. Alle Support Leistungen nach Aufwand werden über unseren Service Pool abgerechnet.

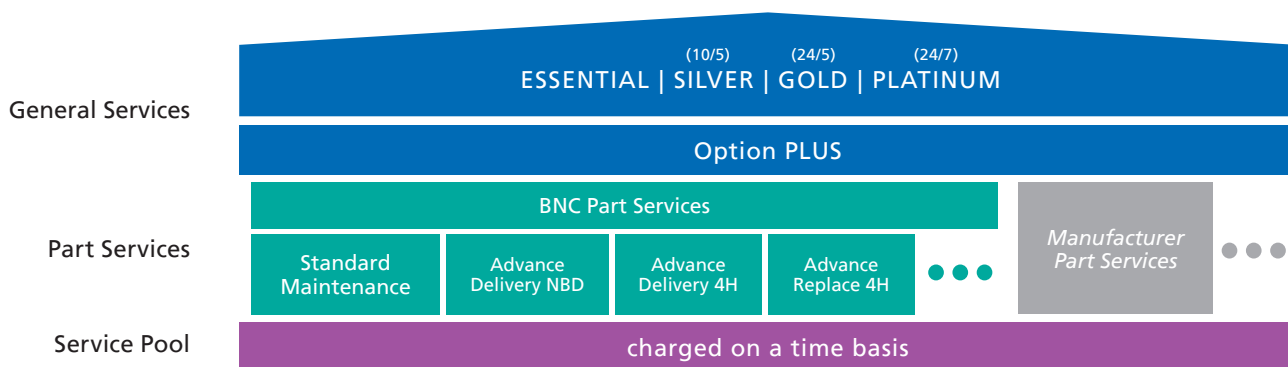


Abbildung: Support Services Modell

### Reaktions- und Interventionszeiten

Ein wichtiges Leistungsmerkmal der Support Services sind die Reaktions- und Interventionszeiten. Die Abbildungen unten erklären die Reaktions- und Interventionszeiten sowie die Zeiträume. Als Reaktionszeit bezeichnen wir die Zeit, welche vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Stö-

rungsanalyse durch einen qualifizierten Support Engineer vergeht. Als Interventionszeit bezeichnen wir die Zeit, welche zwischen dem Interventionsentscheid während der Störungsanalyse und dem Beginn der Störungsbehebung per Onsite Support vergeht.

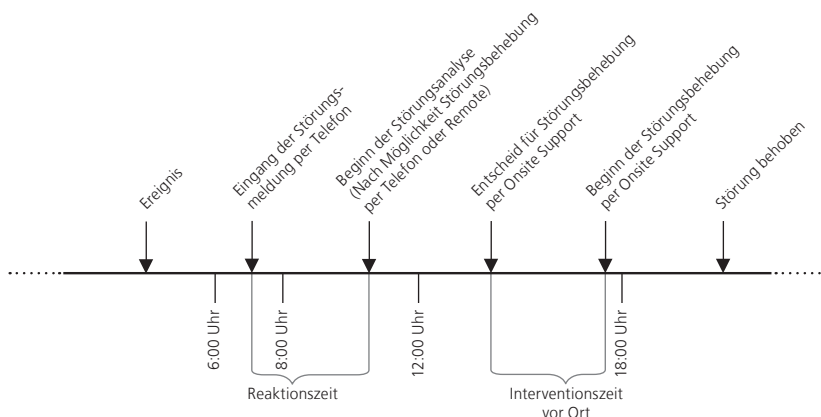


Abbildung: Reaktions- und Interventionszeit



Abbildung: Zeiträume

## Unser General Services Angebot

### General Service «ESSENTIAL» – für minimale Ansprüche

Dieser kostenlose Service Level beinhaltet einen minimalen Leistungsumfang während den Geschäftszeiten ohne garantierte Reaktions- und Interventionszeiten für Remote und On-site Support. Er eignet sich für alle mit einem geringen Anspruch an den Support.

### General Service «SILVER» – für gehobene Ansprüche während 5x10h

Dieser kostenpflichtige Service Level eignet sich für jene mit gehobenen Ansprüchen an den Support während den Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr.

### General Service «GOLD» – für hohe Ansprüche während 5x24h

Interessant ist dieser kostenpflichtige Service Level für mittlere und grössere Unternehmen, welche hohe Ansprüche an

den Support stellen und von Montag bis Freitag rund um die Uhr umgehend einen professionellen Support erwarten.

### General Service «PLATINUM» – für höchste Ansprüche während 7x24h

Dieser kostenpflichtige Service Level richtet sich an mittlere und grössere Unternehmen, welche rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr, höchste Ansprüche an den Support stellen.

### Option «PLUS» - gehen Sie auf Nummer sicher

Mit der Option «PLUS» gehen Sie auf Nummer sicher, denn allgemeine Anfragen sowie Störungsanfragen sind gemäss dem gewählten Service Level in der Grundgebühr pauschal enthalten. Änderungsanfragen sind immer nach Aufwand.

| General Services  |        | ESSENTIAL    |                                      |   | SILVER       |   |   | GOLD         |   |   | PLATINUM |              |   |
|---|--------|--------------|--------------------------------------|---|--------------|---|---|--------------|---|---|----------|--------------|---|
|   |        | A            | B                                    | C | A            | B | C | A            | B | C | A        | B            | C |
| <b>Reaktionszeit und Beginn der Störungsanalyse</b><br>– Service Requests*<br>– Incidents und Problems* | E-Mail | NBD**        |                                      |   | NBD**        |   |   | NBD**        |   |   | SD**     |              |   |
|   | Phone  | NBD**        |                                      |   | 1 h          |   |   | 20 min       |   |   |          | 20 min       |   |
| <b>Interventionszeit vor Ort</b><br>– Incidents*  | Phone  |              |                                      |   | NBD**        |   |   | 4 h          |   |   |          | 4 h          |   |
| <b>Abrechnung</b><br>– Service Requests<br>– Incidents und Problems<br>– Change<br>– RMA-Handling       |        | nach Aufwand | nach Aufwand plus zusätzliche Gebühr |   | nach Aufwand |   |   | nach Aufwand |   |   |          | nach Aufwand |   |

| Option  |  | PLUS      |              | PLUS      |              | PLUS      |           |
|---|--|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|-----------|
|   |  | enthalten | nach Aufwand | enthalten | nach Aufwand | enthalten | enthalten |
| <b>Abrechnung</b><br>– Service Requests<br>– Incidents und Problems<br>– RMA-Handling |  | enthalten | nach Aufwand | enthalten | nach Aufwand | enthalten | enthalten |

| kostenlos | Preis auf Anfrage jährlich im Voraus zahlbar | Preis auf Anfrage jährlich im Voraus zahlbar | Preis auf Anfrage jährlich im Voraus zahlbar |
|-----------|--|--|--|
|-----------|--|--|--|

Abbildung: General Services

\* Service Requests, Problems und non-Critical Incidents werden generell nur während Zeitraum A bearbeitet.

\*\* NBD bedeutet Next Business Day (nächster Arbeitstag) und SD bedeutet Same Day (gleicher Arbeitstag bei Anfrage vor 16 Uhr) während Zeitraum A.

Copyright® BNC Business Network Communications AG.

Alle Rechte vorbehalten. Weiterverteilung und Nutzung durch Dritte ist untersagt. Das Logo von BNC ist eine eingetragene Marke der BNC Business Network Communications AG. Alle anderen genannten eingetragenen Marken sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben in diesem Dokument werden regelmässig überprüft, Änderungen und Irrtümer sind vorbehalten. Notwendige Korrekturen sind in den nachfolgenden Auflagen enthalten. Alle bisherigen Angaben verlieren ihre Gültigkeit. Erschienen am 1. Oktober 2022