



business network communications



Support Services 2

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, dass BNC aufgrund der Hersteller Zertifizierungen **Check Point Certified Support Provider (CSP)**, **NetApp Support Services Certified (SSC)**, **Extreme PartnerWorks Certified**, **Aruba Support Partner** und **Arista Support Partner** befähigt ist, für diese Hersteller den 1st Level Support sicherzustellen.

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
NEU Support Portal: <https://support.bnc.ch>

IHR KONTAKT

Gerne beantworten wir Ihre Fragen persönlich. Joel Viallon, Chief Delivery Officer, freut sich auf Ihre Kontaktaufnahme.



Joel Viallon

Chief Delivery Officer
Tel. +41 31 858 58 62
E-Mail: joel.viallon@bnc.ch
Web: 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. So z.B. Advance Delivery (nur Lieferung) oder Advance Replacement (Lieferung und Einbau durch Techniker). 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 Möglichkeit, 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.

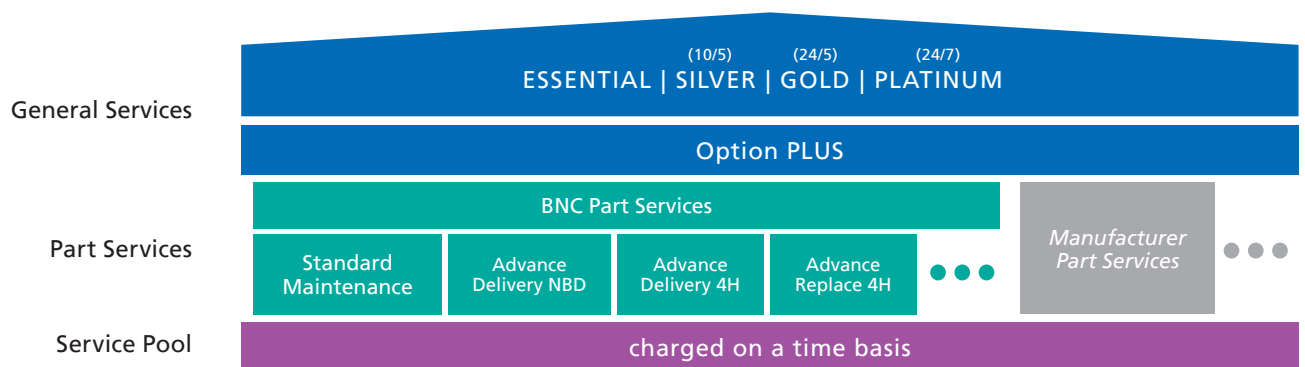


Abbildung: Support Services Modell

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.

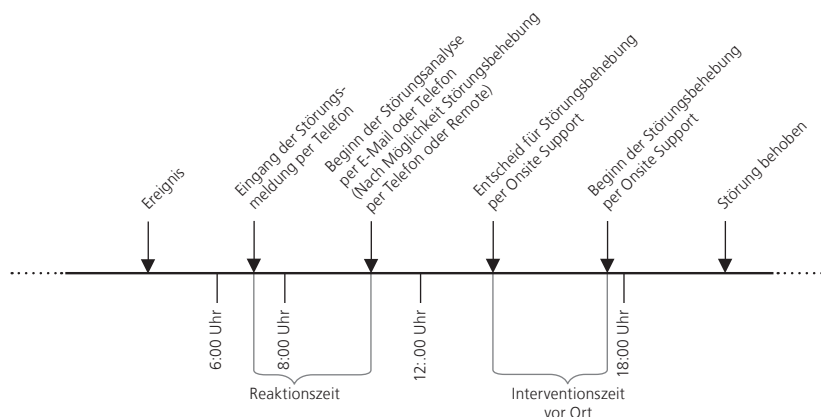


Abbildung: Reaktions- und Interventionszeit



Abbildung: Zeiträume

Unser General Services Angebot

General Service «ESSENTIAL» – die Grundversorgung

Dieser kostenlose Service Level beinhaltet einen minimalen Leistungsumfang während den Geschäftszeiten ohne garantierte Reaktions- und Interventionszeiten für Remote und Onsite 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
Reaktionszeit und Beginn der Störungsanalyse – Allgemeine Anfragen – Störungsanfragen	Zeitraum E-Mail	NBD**			NBD**			NBD**			SD**		
	Phone (Remote)	NBD**			1 h			20 min			20 min		
Interventionszeit vor Ort – Störungsanfragen* (Meldung per Telefon)	Onsite				NBD**			4 h			4 h		
Abrechnung – Allgemeine Anfragen – Störungsanfragen – Änderungsanfragen		nach Aufwand	nach Aufwand plus zusätzliche Gebühr		nach Aufwand			nach Aufwand			nach Aufwand		
Option					PLUS			PLUS			PLUS		
Abrechnung – Allgemeine Anfragen – Störungsanfragen					enthalten	nach Aufwand		enthalten	nach Aufwand		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

* nicht-kritische Störungsanfragen werden nur während Zeitraum A bearbeitet.

** NBD bedeutet Next Business Day (nächster Arbeitstag) und SD heisst Same Day (am selben Arbeitstag bei Anfrage vor 16:00 Uhr) während Zeitraum A.