

**LAN**active

SERVICE- UND SUPPORTKONZEPT



**N**exans

# Supportvertrag

## Gemeinsam zum Ziel

Nexans unterstützt bei komplexen Konfigurationsfragen, die durch die Standardkonfigurationsmöglichkeiten nicht abgedeckt werden. Gleichzeitig berücksichtigt Nexans vom Kunden gewünschte Funktionserweiterungen bevorzugt für die Umsetzung in den nachfolgenden Software/Firmware Updates.

### SUPPORTZEITEN

Unsere Support-Experten sind während der Nexans Geschäftszeiten von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr für Sie zu erreichen. Um eine schnelle Beantwortung Ihrer Support Anfragen zu gewährleisten, empfiehlt sich der Abschluss eines Support Vertrages.

### REMOTE SUPPORT

Viele Support Anfragen lassen sich bei einer bestehenden Internetverbindung via Remote-Support lösen. Für den Aufbau der Remote-Support Sitzung wird das Programm TeamViewer verwendet. Neben einfacher Handhabung bietet es auch den nötigen Grad an Sicherheit: [www.teamviewer.com/de/products/security.aspx](http://www.teamviewer.com/de/products/security.aspx)

### IHR THIRD-LEVEL SUPPORTVERTRAG DIREKT VOM HERSTELLER

Ein "Third-Level Supportvertrag", der direkt über den Hersteller abgeschlossen wird, garantiert, dass Probleme schnellstmöglich analysiert und gelöst werden.

Der Auftraggeber oder ein von ihm einzusetzender Dienstleister ist verantwortlich für den First- und Second-Level Support. Nur im Falle, dass die Störung durch den First- oder Second-Level Support nicht behoben werden kann, wendet sich der Second-Level Support des Auftraggebers an den Third-Level Support von Nexans.

Der von uns angebotene "Third-Level Support" beinhaltet die technische Unterstützung durch unsere Produktexperten bei einer komplexen Störungssituation, die nicht durch den Austausch von Systemen behoben werden könnte. Ist die Ursache des Problems auf Nexans LANactive Produkte zurückzuführen, erstellt Nexans zur Problembeseitigung ggf. Software/Firmware Updates und stellt diese dem Second-Level Support zur Verfügung.

### SUPPORTMODELLE

Mit unseren Third-Level Supportverträgen, dem „Getting Started Supportvertrag“ und dem „Engage Supportvertrag“, bieten wir Ihnen zwei unterschiedliche Supportmodelle an.

# Getting Started

## Vorteile nutzen

Mit dem „**Getting Started Supportvertrag**“ wird sichergestellt, dass die eingesetzten Nexans LANactive Lösungen effizient in Ihr Netzwerk eingebunden werden. Sie erhalten qualifizierte Antworten auf Ihre Fragestellungen und

minimieren so auftretende Leerlaufzeiten. Der Supportvertrag wird über die Dauer von einem Jahr abgeschlossen und begleitet Sie bestmöglich während der Inbetriebnahme der Systeme.

### **DIE BAUSTEINE DES „GETTING STARTED SUPPORTVERTRAGES“**

#### **1. Remote Einführung in das Management**

Es werden Ihnen grundlegende Umgangstechniken mit dem Nexans LANactive Manager vermittelt. Diese helfen Ihnen die Systeme bestmöglich zu administrieren.

#### **2. Analysieren der Switchkonfiguration**

Mit einem qualifizierten Support-Mitarbeiter von Nexans analysieren Sie Ihre LANactive Switchkonfiguration und stimmen diese auf Ihre Anforderungen ab.

#### **3. Interoperabilität**

Wir unterstützen Sie bei den Fragen der Interoperabilität mit Drittherstellern. Im Falle eines Interoperabilitätsproblems arbeiten wir gemeinsam an einer Lösung.

#### **4. Bevorzugte Beantwortung von Anfragen**

Die Kontaktaufnahme erfolgt nicht über unsere globale, sondern über eine eigens eingerichtete Support-E-Mail-Adresse.

#### **5. Zehn Stunden Remote Support**

Der „Getting Started Supportvertrag“ enthält zehn Stunden Remote Support via E-Mail, Telefon und TeamViewer. Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt. Nach Ende der Vertragslaufzeit verfällt der Anspruch auf die Inklusivstunden.

#### **6. Abschlussgespräch**

Ca. vier Wochen vor dem Ablauf Ihres „Getting Started Supportvertrages“ erfolgt ein Abschlussgespräch mit einem unserer Support-Mitarbeiter.

Diese Bausteine bilden das Fundament. Dadurch wird ein maximal effizienter Umgang mit dem Netzwerk erreicht, und die internen Servicekosten reduzieren sich erheblich.

Die Remote Einführung in das Management der Systeme kann optional auf eine Vorort-Schulung erweitert werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Enhanced Network Management Training“.

# Engage

## Den Weg gemeinsam gehen

### Bevorzugte Bearbeitung Ihrer Anfragen

Ihre Anfragen werden von unserem High Priority Supportteam bearbeitet.

### Rufnummer und E-Mail-Adresse

Die Kontaktaufnahme erfolgt über eine speziell eingerichtete E-Mail-Adresse und über unsere Priority Support-Telefonnummer.

### Reaktions- und Problembehebungszeiten

Für unsere Vertragskunden garantieren wir Reaktions- und Problembehebungszeiten.

	Minor	Major
Reaktionszeit	1 Arbeitstag	1 Arbeitstag
Workaround Solution	10 Arbeitstage	3 Arbeitstage
Corrective Patch	180 Arbeitstage	20 Arbeitstage

### Schulungen

Jeder Supportvertrag beinhaltet das „Enhanced Network Management Training“.

### Softwarewünsche

Softwarewünsche werden bevorzugt geprüft und gegebenenfalls umgesetzt.

### Zugang zu Pre-Releases

Nur mit dem „Engage Supportvertrag“ erhalten Sie Zugang zu Manager- und Firmware- Pre-Releases. So haben Sie direkten Zugriff auf die neu implementierten Features.

### Remote Support unbegrenzt

Alle Kosten für den Remote Support via E-Mail, Telefon und TeamViewer sind abgegolten.

### Erweiterter Supportportal-Content

Sie haben Zugriff auf die jüngsten Security Updates, zu Configuration Guides und zu den Frequently Asked Questions.

## DEFINITIONEN

**Minor:** Ein unkritischer oder kosmetischer Fehler, der den Gebrauch des Switches nur bedingt beeinträchtigt. Workarounds werden bereitgestellt.

**Major:** Die Hauptfunktionalität des Switches wird gestört. Kontinuierlich hohe Support-Unterstützung wird angeboten, bis der Fehler behoben ist oder der Zustand vor dem Störungseintritt erreicht wird.

**Reaktionszeit:** Die Zeit zwischen der telefonischen oder schriftlichen Meldung eines Fehlers bis zum Beginn der Problemlösung innerhalb der Supportzeiten.

Unabhängig von den definierten Reaktions- und Problembhebungszeiten wird Nexans die größten Anstrengungen unternehmen, Problemlösungen innerhalb des bestmöglichen Zeitrahmens zu finden.

## IHR MEHRWERT AUF EINEN BLICK

	Getting Started	Engage
Zugang zum High Priority Support	-	✓
Bevorzugte Bearbeitung von Anfragen	✓	✓
Unlimitierter Remote Support	-	✓
Enhanced Network Management Training	optional	✓
Interoperabilität Unterstützung	✓	✓
Analysieren der Switch Konfiguration	✓	✓
Softwarewünsche werden bevorzugt behandelt	-	✓
Zugang zu Pre-Release Manager und Firmware Versionen	-	✓
Erweiterter Content im Supportportal	-	✓
Bearbeitung von Anfragen innerhalb eines Arbeitstages	-	✓
Garantierte Reaktions- und Problembhebungszeiten	-	✓

Die Zufriedenheit unserer Kunden hat bei uns die höchste Priorität. Um dies zu erreichen, setzen wir uns selbst die höchsten Maßstäbe an die Qualität unserer Serviceleistungen.

Für ein System kann der Third-Level Supportvertrag ab Lieferung solange abgeschlossen werden, bis das System den Status „End of Service“ erreicht hat. Diesen „End of Service“ Zeitpunkt teilt Nexans mindestens 12 Monate im Voraus mit.



# Service nutzen

## Reparatur- und Hardware-Austauschservice

### REPARATURSERVICE

Um kurzfristig defekte Systeme austauschen zu können, wird der Auftraggeber einen Ersatzteilpool an geeigneter Stelle einrichten. Die Identifikation und der physische Austausch des defekten Gerätes erfolgt durch den Auftraggeber. Dieser wird anschließend bei Nexans einen RMA (Return Material Authorization)-Fall eröffnen und die defekten Systeme auf seine Kosten an Nexans Deutschland senden.

Nach dem Eingang der Systeme wird Nexans die defekten Geräte reparieren oder austauschen und innerhalb von 6 Wochen an den Auftraggeber zurücksenden.

Nach Ablauf der Gewährleistungszeit berechnet Nexans pro Reparatur eine Reparaturpauschale zuzüglich Frachtkosten abhängig vom Alter des Systems.

Erreicht ein Systemtyp den Status „End of Service“, so wird Nexans keine weiteren Reparaturen für die betroffene Systeme übernehmen.

### HARDWARE-AUSTAUSCHSERVICE

Anstelle der Reparaturpauschale fällt beim Hardware-Austauschservice eine jährliche Servicegebühr an. Diese ist während der Laufzeit zu entrichten.

Der Hardware-Austauschservice umfasst den Vorbaustausch des defekten Systems exkl. der SFP-Module und des externen Netzteiles. Die Identifikation und der physische Austausch des defekten Gerätes erfolgt durch den Auftraggeber. Abhängig von dem durch den Auftraggeber einzuhaltenden Service Level Agreement (SLA) wird dieses Gerät ggf. Ersatzgeräte zum kurzfristigen Austausch bereithalten. Nach der Identifikation des defekten Gerätes wird der Auftraggeber bei Nexans einen RMA-Fall eröffnen. Daraufhin bekommt der Auftraggeber ein Ersatzgerät geliefert.

Nach dem Austausch des defekten Systems wird der Auftraggeber dieses auf seine Kosten an Nexans Deutschland zurücksenden.

Der Hardware-Austauschservicevertrag lässt sich jeweils nur für alle beim Auftraggeber im Einsatz befindlichen Nexans Systeme direkt ab Lieferung abschließen. Der Vertrag wird auf jeweils 12 Monate abgeschlossen und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht eine der Parteien mindestens 3 Monate vor Ende der Vertragslaufzeit kündigt. Die Berechnung der Servicegebühr beginnt für jedes System am ersten Tag des Monats, der der Lieferung folgt.

Für ein System kann der Hardware-Austauschservicevertrag für maximal 7 (sieben) Jahre ab Lieferung der Hardware abgeschlossen werden, maximal jedoch bis zur Stuserreichung „End of Service“. Nexans wird den „End of Service“ Zeitpunkt mindestens 12 Monate im Voraus mitteilen.

## OFFICES

Alsebergsesteenweg 2 b3  
1501 Buizingen  
Belgium

Bonnenbroicher Strasse 2-14  
41238 Mönchengladbach  
Germany

Immeuble Le Vinci  
4 allée de l'Arche  
92070 Paris La Défense Cedex  
France

Office 1703, Jumeirah Bay Tower - X3  
Jumeirah Lake Towers  
PO Box 634339  
Dubai  
United Arab Emirates

[www.nexans.com/LANsystems](http://www.nexans.com/LANsystems)