



Service och Support

WX3 Telefonväxel H10, H100 och H1000

WX3 Telefonabonnemang

- Driftstart i leveransprojekt
- Daglig automatisk konfigurations backup
- Utbytesservice på server
- Telefonsupport
- Fjärrkontroll vid support
- Uppdateringar
- Uppgraderingar
- Utbildning
- Uppföljning korrigerig

Bilaga: 1 Serviceavtal

Bilaga: 2 Allmänna villkor serviceavtal

WX3 Service & Support har som mål att säkra hög tillgänglighet och utlovad funktionalitet i kundens telefonsystem

WX3 abonnemang (företagsabonnemang)

- Omfattning

- Fri telefonsupport/månad gällande rapporterade fel (telefon eller e-post).¹
- Fri ändring av e-postadresser och statisk konfigurerade mobil-nummer.
- Fri rekonfig och firmwareuppgrädering av WX3 köpta periferienheter vid ev. problem.
- Övrig support och service enligt gällande prislista.
- Felanmälan ska kunna mottas kl 8.30-17.00 alla dagar.
- Felavhjälpande åtgärder skall påbörjas senast 8 arbetstimmar (vardagar måndag – fredag 8.30 -17.00) efter felanmälan.
- 80% av felanmälan ska åtgärdas inom 5 arbetsdagar.

IP-växel (WX3 IP-PBX) 2.0 och därefter

- Omfattning

- Fri telefonsupport/månad gällande rapporterade fel (telefon eller e-post)² - gäller system inkluderad i supportavtalet. Support på tilliggande system som ej är levererade av WX3 (brandvägg, nätverk eller liknande) faktureras enligt gällande prislista.
- Daglig backup på växelns konfiguration till centralt system.
- Fjärrdiagnostic vid felanmälan
- Fria uppdateringar av växelns programversion.
- Utbytes service med utskick av fungerande server inom 8 arbetstimmar vid fel på server. Bytes server måste returneras inom 5 arbetsdagar annars debiteras för utbytesserver.
- Fri ändring av e-postadresser och statisk konfigurerade mobil-nummer.
- 30 dagar fri rekonfig av WX3 köpta periferienheter vid ev problem.
- Dokumentation av konfiguration och programreleaser.
- Övrig support och service enligt gällande prislista.
- Felanmälan ska kunna mottas kl 8.30-17.00 vardagar. Felanmälan skall alltid göras till E-mail: support@WX3.se, Övrigt: Telefon 0852508300, ServiceMobil: 0732683253
- Om felanmälan görs avseende ett kritiskt fel som (inte möjligt att ringa) påverkar mer än 20% av användare skall felavhjälpande åtgärder påbörjas senast inom 6 arbetstimmar (vardagar Måndag – Fredag 8.30 -17)³ efter felanmälan, och felet skall vara åtgärdat inom 3 arbetsdagar.
- Felavhjälpande åtgärder för andra typer av fel skall påbörjas senast 8 arbetstimmar (vardagar Måndag – Fredag 8.30 -17) efter felanmälan.
- 80% av andra (icke-kritiska) felanmälan ska åtgärdas inom 5 arbetsdagar.
- För arbete som utförs utanför ordinarie arbetstid på kundens begäran debiteras enligt gällande prislista.
- För servicestatus på WX3 tjänster se www.wx3.se

Avgränsningar

Detta ingår inte i något av ovanstående erbjudanden:

- Resekostnader
- Traktamenten
- Reservdelar
- Fraktkostnader
- Eventuella förseningar som tredjepartsleverantörer åstadkommer som inte WX3 TELECOM AB kan påverka.
- Om kund dokumenterat ej erhållit utlovad service under en månad krediteras service avtalets månadsavgift för aktuell månad.

¹ Support innefattar telefon och e-postsupport. Alla fel rapporteras via supporten där felets omfattning och åtgärder analyseras. Åtgärds- och svarstid räknas med utgångspunkt av arbetstider 8.30-17.00 vardagar.

² Support innefattar telefon och e-postsupport. Alla fel rapporteras via supporten där felets omfattning och åtgärder analyseras. Åtgärds- och svarstid räknas med utgångspunkt av arbetstider 8.30-17.00 vardagar.

³ Åtgärdstiden innefattar inte eventuella förseningar som tredjepartsleverantör åsamkar.