



SERVICE OCH SUPPORT

N.Sure

**EN PRODUKT,
FYRA TJÄNSTER,
SJU AVTALSTYPER**

N.Sure har vi paketerat på ett sätt som gör att du kan välja den service-nivå som bäst motsvarar behoven i just ditt företag. Olika bekvämlighetslösningar som gör att du, förutom kvalitativa leveranser, även får maximal utdelning när du använder våra produkter.

Vi har tagit fram olika SLA (Service Level Agreements) som gör att du kan välja mellan fyra olika tjänster och sju avtalstyper. Alla tillgängliga inom olika servicenivåer. Och här följer en kort beskrivning av våra tjänster:

KUNNIG OCH TILLGÄNGLIG HELPDESK

Snabbt och enkelt får du tillgång till våra specialister via telefon, mail eller extranät.

TILLGÅNG TILL SENASTE MJUKVARAN

Vi hjälper dig att få tillgång till den senaste och mest effektiva mjukvaruversionen för de produkter ditt företag använder.

FELAVHJÄLPNING SÅ ATT DITT ARBETE FLYTER PÅ

Vi påbörjar felavhjälpning inom avtalad tid. Antingen på distans eller på plats hos er.

STORT URVAL AV KOMPATIBLA HÅRDVAROR

Network Services vet vikten av ett väl fungerande nätverk och har därför ett omfattande lager av reservdelar som snabbt kan levereras till dig.

**NETWORK
SERVICES™**

STOCKHOLM / GÖTEBORG / MALMÖ
info@networkservices.se, www.networkservices.se

VI MÖTER DIG PÅ RÄTT SERVICENIVÅ...

För att du ska få den service du behöver i ditt företag erbjuder vi dig N.Sure i tre olika nivåer av service, tillgänglighet och hur snabbt du vill att vi skall påbörja felavhjälpning.

N.Sure 1

Helpdesk
och mjukvara

N.Sure 2

Helpdesk, mjukvara
och hårdvara

N.Sure 3

Helpdesk, felavhjälpning,
mjukvara och hårdvara

...SÅ OFTA DU VILL...

Du väljer i vilken omfattning vi ska vara tillgängliga för ditt företag. Nedan anges de olika alternativen på följande sätt:

5x8 = Vardagar under kontorstid **7x24** = Alla veckodagar, dygnet runt.

...OCH SÅ SNABBT DU BEHÖVER.

Du väljer hur snabbt du vill att vi påbörjar felsökning och/eller leverans av ny hårdvara efter det att du kontaktat oss.

4h = Inom fyra timmar **NBD** = next Business Day och innebär avhjälpning senast nästa vardag **3BD** = Inom tre vardagar.

N.Sure SLA Avtalstyper	N.Sure1 5x8	N.Sure2 3BD	N.Sure2 NBD	N.Sure2 5x8x4	N.Sure3 NBD	N.Sure3 5x8x4	N.Sure3 7x24x4
HELPOESK 7x24							✓
HELPOESK 5x8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
FELAVHJÄLPNING 7x24x4h							✓
FELAVHJÄLPNING 5x8x4h						✓	
FELAVHJÄLPNING 5x8xNBD					✓		
MJUKVARUUPPDATERINGAR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
HÅRDVARA RMA - 7x24x4h							✓
HÅRDVARA RMA - 5x8x4h				✓		✓	
HÅRDVARA RMA - 5x8xNBD			✓		✓		
HÅRDVARA RMA - 5x8x3BD		✓					

**NETWORK
SERVICES™**

STOCKHOLM / GÖTEBORG / MALMÖ
info@networkservices.se, www.networkservices.se