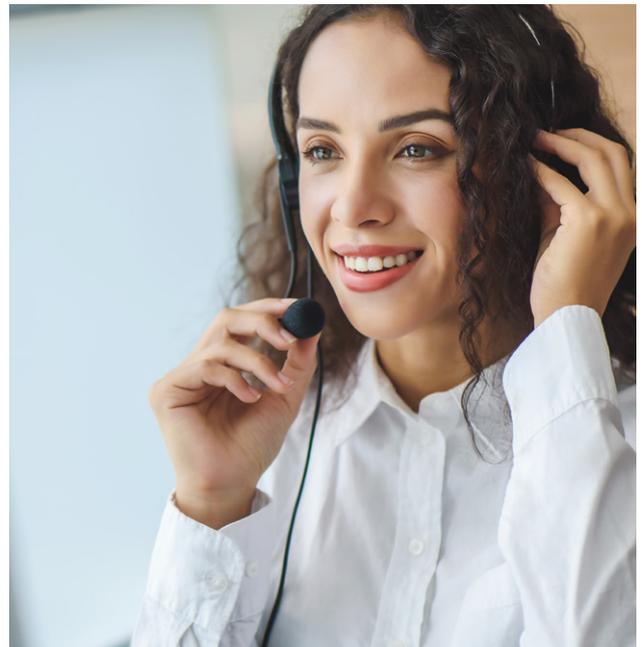


Alcatel-Lucent Enterprise Support-Services für Endkunden für Netzwerkprodukte

Die heutigen Unternehmensnetzwerke stehen vor noch nie dagewesenen Herausforderungen, wie z. B. der Bereitstellung von Echtzeitanwendungen, der explosionsartigen Zunahme von "Bring your own device" (BYOD) und dem wachsenden Bedarf an Virtualisierung und cloudbasierten Lösungen.

- Denken Sie daran, wie sehr Unternehmen auf Netzwerke angewiesen sind. In der vernetzten Welt von heute kann die Bedeutung eines zuverlässigen Netzwerks für Unternehmen gar nicht hoch genug eingeschätzt werden. Ein Ausfall oder eine Störung des Netzwerks z. B. im Bestellsystem oder ein Konfigurationsproblem können zu erheblichen finanziellen Verlusten führen, die Produktivität behindern und das Vertrauen der Kunden beschädigen.
- Alcatel-Lucent Enterprise bietet eine breite Palette von WLAN-, LAN-Switching-, Routing- und Management-Produkten für das konvergente Campus-Netzwerk und das Netzwerk des Rechenzentrums, die optimale Leistung, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Netzwerkinfrastruktur gewährleisten



Neben den Produkten ist auch der Support wichtig, damit Sie das Beste aus Ihren Netzwerken herausholen können.

Ob es sich um eine kleine Einrichtung oder eine komplexe Unternehmensumgebung handelt: ALE bietet Ihnen die Möglichkeit, Support-Services für WLAN-, LAN-Switching-, Routing- und Managementprodukte von unseren Partnern oder direkt von uns zu beziehen.

Partner-Support

Unsere Partner bieten eine breite Palette an Support für Ihre IT-Umgebung. Dieser Support umfasst Server, Workstations, Anwendungen und mehr. Unsere Partner können ihre Service Level Agreements mit Ihnen aushandeln. Bei ALE unterstützen wir unsere Partner mit unserem ALE-Netzwerk-Know-how. Wir stehen unseren Partnern rund um die Uhr zur Verfügung, damit sie Sie unterstützen können.

Direkte Unterstützung durch ALE

Wenn Sie sich für den direkten ALE-Support für Ihre ALE-Netzwerkinfrastruktur entscheiden, bieten wir Ihnen diesen an:

- 24x7 Telefonsupport
- 24x7 Ferndiagnose
- 24x7 Zugriff zum Onlinesupport
- Updates und Upgrades für die Betriebssystemsoftware
- Modernste Hardware-Ersatzoptionen
- Modernste Tools für Bestands- und Lebenszyklusmanagement

Software-Support

Der technische Support von ALE ist telefonisch, per E-Mail oder über MyPortal 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche erreichbar. Er wird von Experten in englischer Sprache bereitgestellt.

Services Level-Ziele

Schwere des Falls	Verfügbarkeit	Reaktionszeit	Behebungsziel
1 (Kritisch)	24/7	30 Minuten	48 Stunden
2 (Hoch)	Zeit (Geschäftszeit)	60 Minuten	48 Stunden
3 (Mittel)	Zeit (Geschäftszeit)	1 Arbeitstag	10 Arbeitstage
4 (Niedrig)	Zeit (Geschäftszeit)	1 Arbeitstag	20 Arbeitstage

Schwere des Falls	Verfügbarkeit	Reaktionszeit	Behebungsziel
1 (Kritisch)	24/7	60 Minuten	48 Stunden
2 (Hoch)	Zeit (Geschäftszeit)	4 Arbeitsstunden	5 Arbeitstage
3 (Mittel)	Zeit (Geschäftszeit)	1 Arbeitstag	10 Arbeitstage
4 (Niedrig)	Zeit (Geschäftszeit)	1 Arbeitstag	20 Arbeitstage

Hardwaresupport

ALE bietet Support für defekte Teile. Bei Garantieansprüchen müssen die defekten Teile an ALE zurückgeschickt worden sein, bevor ALE die Ersatzteile versendet. Bei Inanspruchnahme des Supports versendet ALE das fehlerhafte Teil vor der Rücksendung des fehlerhaften Teils.

Verfügbarkeit

Bitte wenden Sie sich an Ihren ALE-Händler oder ALE-Vertreter, um weitere Informationen über die Verfügbarkeit und die Supportbedingungen für Ihre ALE-Netzwerkinfrastruktur zu erhalten.