

Serviceaftale for Erhverv

En serviceaftale reducerer problemer til et minimum ved eventuelt driftsstop på data- og internetforbindelser. Med en serviceaftale opnås højere opetid og dermed større økonomisk sikkerhed.

Service efter behov

Afhængig af aftale tilbydes der enten en Erhverv Basis eller en Erhverv Pro serviceaftale.

Reaktionstid

For Erhverv Basis gælder en reaktionstid på otte timer på hverdage fra kl. 8 til 16 (undtaget helligdage), når problemet kræver teknikerbesøg. Fejlretningen pågår fra 7 - 15 og genoptages den efterfølgende hverdag, såfremt fejlretningen ikke er tilendebragt samme arbejdsdag.

For Erhverv Pro gælder en reaktionstid for teknikerbesøg på 3 timer. Vi arbejder uafbrudt, indtil fejlen er udbedret (inklusive helligdage).

Service døgnet rundt med Erhverv Pro

Med Erhverv Pro kan du rapportere dine fejl døgnet rundt via e-mail eller telefonisk. Du får løbende status på fejlretningen, og du får en klarmelding, når fejlen er rettet.

AURA Support modtager fejlmeldinger og vil være behjælpelig ved generelle driftsforstyrrelser.

Erhverv Support: Tlf.: 87 92 55 75 - tast 2
Oplys venligst dit kundenummer

Serviceaftale

	Erhverv Basis Serviceaftale	Erhverv Pro Serviceaftale
Support Generelle spørgsmål Spørgsmål vedr. abonnement og regning	Hverdage kl. 8 - 20. Weekend kl. 10 - 14 Man-tors kl. 8 - 16, Fre kl. 8 - 15.	Hverdage kl. 8-20. Weekend kl. 10 - 14 Man-tors kl. 8 - 16, Fre kl. 8 - 15.
Service/Fejlretning Arbejdstimer Fejlmelding telefonisk	Hverdage kl. 7 - 15 Hverdage kl. 8 - 20. Weekend kl. 10 - 14	Alle dage kl. 00-24 Alle dage kl. 00-24
Reaktionstid Fejl der rettes fra driftscentral (remote) Hvis teknikerbesøg er påkrævet	3 timer 8 timer	1 time 3 timer non-stop fejlretning

Serviceaftalen tegnes pr. enkelt adresse.

Servicevindue for Erhverv Basis og Erhverv Pro

Servicevinduet bruges til omfattende opgradering af software, installation af nyt udstyr eller omlægning af driften eller fiberforbindelser. Alt sammen for at sikre dig en høj driftsstabilitet, nye tjenester og høj sikkerhed.

Præventivt vedligehold gennemføres kun ved uforudsete situationer, eksempelvis genstart af routere eller arbejde, som kun berører et mindre antal kunder.

	Erhverv Basis og Erhverv Pro
Servicevindue	Mandag kl. 00 - 06. Varsles så vidt muligt minimum fem arbejdsdage i forvejen via aura.dk
Præventivt vedligehold	Mandag-søndage mellem kl. 06 - 07. Varsles ikke men vil som regel ikke give mere end 5 minutters nedetid

Hvad dækker service?

Service dækker forbindelsen fra AURA til kunden samt det udstyr, der er leveret af AURA. Såfremt det viser sig at være et problem i eget netværk eller udstyr, vil virksomheden selv skulle afholde alle udgifter ved tilkald af service. Virksomheden er ansvarlig for, at der er fri adgang for AURAs tekniker ved tilkald. Er dette ikke tilfældet dækkes udgifterne af kunden selv.