



Support Services

Tacyon® QoreStor™ Appliances

Stand: April 2020



Novarion® Support Services für Tacyon® QoreStor™ Appliances

Das Novarion® Support Team bietet Ihnen umfangreiche Leistungen, die einen ununterbrochenen Betrieb Ihrer Systeme ermöglichen.

Folgende Leistungen werden Ihnen vom Novarion® Support Team geboten:

- ✓ Antworten auf technische Fragen aller Art
- ✓ QoreStor™ Software Support
- ✓ Ersatzteillieferungen
- ✓ Vor-Ort-Unterstützung durch qualifizierte Techniker
- ✓ Auswahl aus 3 verschiedenen Servicelevels
- ✓ 4-Stunden Mission Critical vor-Ort



Vorteile

- ✓ Hochqualifizierte Techniker
- ✓ Support aus einer Hand
- ✓ Höchste Kundenzufriedenheit durch Hands-on-Mentalität
- ✓ Verschiedene Support Level, um Ihren Bedürfnissen gerecht zu werden
- ✓ Redundante Systeme

Tacyon® QoreStor™ Support Services

Support Merkmale	Standard Support	Premium Support	Enterprise Support
Maximale Reaktionszeit bei Problemen der Schweregradstufe 1	1 Stunde	1 Stunde	30 Minuten
Technische Unterstützung	Lokale Geschäftszeiten	24x7*	24x7
Support-Sprache	Englisch / Landessprache**	Englisch / Landessprache**	Englisch / Landessprache**
Telefonischer Support	●	●	●
Support per E-Mail	●	●	●
Ersatzteillieferung NBD	●	●	●
Neueste Software-Updates & Upgrades von QoreStor	●	●	●
Unterstützung Vor-Ort NBD		●	●
4 Stunden Mission Critical - Vor-Ort-Unterstützung bei Problemen der Schweregradstufe 1			●
Initiale Reaktionszeit um 50% reduziert			●
Direkter Zugang zu leitenden Supporttechnikern			●
Designierter technischer Kundenbetreuer & SPOC für das Eskalationsmanagement			●
Proaktive Prävention von Problemen und Risikominderung			●
Einstiegshilfe, Unterstützung bei der Einführung und Anwendung von Produkten			●

*5x8 Hardware Support, 24x7 Software Support bei Premium Support; **wenn verfügbar

Standard Support

Der Standard-Support umfasst Telefon- oder E-Mail-Support während der lokalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 8:00-16:00 Uhr. Der Standard-Support umfasst den QoreStor™ Software Support und die Lieferung von Ersatzteilen am nächsten Arbeitstag.

Annahmeschlusszeit Hardware: 15.00 Uhr - Die Benachrichtigung muss bis 15.00 Uhr erfolgen, damit das Ersatzteil am nächsten Werktag geliefert werden kann.

Jede Tacyon® QoreStor™ Appliance wird mit einer 2-jährigen Ersatzteilgarantie geliefert, die dem Standard Support Level entspricht.

Premium Support

Der Premium-Supportservice umfasst einen 24x7 Telefon- und E-Mail-Support für die QoreStor™ Software und einen Telefon- und E-Mail-Support für die Hardware während der lokalen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag von 8:00-16:00 Uhr (MEZ / UTC+1).

Die Hardware von einer Tacyon® QoreStor™ Appliance ist speziell für eine unterbrechungsfreie Leistung durch die Redundanz ausgelegt. Der Premium-Support bietet die Lieferung von Ersatzteilen, sowie einen Vor-Ort-Service durch einen qualifizierten Techniker am nächsten Arbeitstag.

Annahmeschlusszeit Hardware: 15:00 Uhr - Die Benachrichtigung muss bis 15.00 Uhr erfolgen, damit der Ersatzteilservice oder der Techniker am nächsten Arbeitstag eintreffen kann.



Enterprise Support

Der Enterprise Support ist die geeignete Option, wenn Sie eine Rund-um-die-Uhr-Supportabdeckung oder Unterstützung über mehrere Zeitzonen hinweg wünschen.

Der Enterprise-Support umfasst den QoreStor™ Software Support, die Lieferung von Ersatzteilen am nächsten Arbeitstag, einen Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag und 4-Stunden Mission Critical vor Ort bei Problemen der Schweregrade 1 und 2 inklusive Wochenenden und Feiertage. Alle anderen Probleme des Schweregrades 1 werden während der lokalen Geschäftszeiten bearbeitet.

Der Premium-Support ist unerlässlich, wenn Sie kritische IT-Operationen wie Leistungsüberwachung, Datenschutz, Identitätsmanagement oder sicherheitsbezogene Fragen durchführen.



Checkliste Supportmeldung

- Seriennummer des Geräts
- System-Standort
- Unternehmen
- Kontaktperson
- E-Mail-Adresse
- Telefonnummer
- Beschreibung des Problems
- Priorität

Zusätzliche Informationen

- Kontaktdaten wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse finden Sie auf Ihrem Garantiezertifikat
- **Bei Problemen der Schweregrade 1 oder 2 rufen Sie bitte die Support-Telefonnummer an!**
- Wenn wir bei Lösungen feststellen, dass ein Hardwareteil ersetzt werden muss, wird ein Ersatzteil an Ihren Standort geliefert, basierend auf den Bedingungen Ihrer Vereinbarung. Unabhängig von der gekauften Service-Reaktionsstufe sind einige Komponenten speziell für einen einfachen Ausbau und Austausch konzipiert und als Customer Replaceable (CR) gekennzeichnet. Wenn wir während der Diagnose feststellen, dass eine Serviceanfrage mit einem als CR gekennzeichneten Teil gelöst werden kann, lassen wir Ihnen das Teil zusenden. Wenn das Teil nicht als CR gekennzeichnet ist, bieten wir vor Ort einen Ersatzteilaustausch am nächsten Arbeitstag oder innerhalb von vier Arbeitsstunden an, je nach dem von Ihnen erworbenen Servicelevel.



About

About Quest®

Das Ziel von Quest® ist es, komplexe Probleme mit einfachen Lösungen zu bewältigen. Die Unternehmensphilosophie konzentriert sich auf großartige Produkte, exzellenten Service und das übergeordnete Ziel, einfach Geschäfte zu machen. Die Vision von Quest® ist es, Technologien zu liefern, die die Wahl zwischen Effizienz und Effektivität überflüssig machen, so dass Unternehmen weniger Zeit für die IT-Administration und mehr Zeit für geschäftliche Innovationen aufwenden können.

About Novarion®

Novarion® entwickelt und produziert innovative Computersysteme für die Industrie, öffentliche Organisationen und Forschungseinrichtungen. Novarion® schließt auf einzigartige Weise die Brücke zwischen Wissenschaft und Technologie und führt zu unerreicht leistungsfähigen und kosteneffizienten Lösungen für Rechenzentren bis hin zur Entwicklung des Quantencomputers! Novarion® hat seinen Hauptsitz in Wien, Österreich, und verfügt über mehrere Niederlassungen in Europa und Amerika.

Danke!

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

support@novarion.com

