

Hoe kunt u een storing aanmelden en wat is hierbij van belang?

Ascom Services is dag en nacht bereikbaar, echter rekening houdend met het doel en de aard van de installatie en de ernst van de storing zullen 's nachts, op weekeind- en feestdagen uitsluitend bij urgente storingen reparaties worden uitgevoerd. Onder urgente storingen verstaan we storingen waardoor de bedrijfsvoering totaal ontregeld is of een zeer bedreigende situatie is ontstaan.

Voor het melden van een storing via ons servicenummer 030 – 240 91 11 en e-mailadres pas@ascom.com zijn de volgende gegevens van belang:

Locatie waar de storing zich bevindt:

- o Indien bekend is hierbij het Ascom "projectnummer" zoals vermeld in de overeenkomst het meest eenduidige gegeven.
- o Indien het projectnummer niet bekend is, dan kan via de NAW-gegevens door de Ascom servicedesk uw projectnummer worden opgezocht.

Systeem waaraan de storing is opgetreden:

- o Indien duidelijk is waar volgens u de storing zich bevindt, kunt u uw systeemgegevens melden.
- o Indien dit niet duidelijk is dan kan aan de hand van de klachtomschrijving door de Ascom servicedesk bepaald worden in welk systeem (indien dit er meerdere zijn) de storing zich naar verwachting bevindt.

Omschrijving van de storing:

- o Waarbij het zeer wenselijk is dat de storing wordt gemeld door een technisch, zakenkundige beheerder of gebruiker.
- o In het geval van een storing aan een brandmeldinstallatie dan is het zeer wenselijk dat dit gedaan wordt door de (Assistent) Beheerder Brandmeldinstallaties, aangezien wij u mogelijk zullen vragen enkele handelingen te verrichten voor een goed analyse van de storing.

Urgentie van de storing:

- o Op basis van de urgentiecodetabel kunt u een inschatting maken van de urgentie.
- o Onze servicedesk zal met u deze urgentie bespreken, waarbij u als klant indien u beschikt over een servicecontract met minimaal gegarandeerde responsetijd de uiteindelijke response bepaalt.

Bij het melden van de storing zult u de volgende keuzes moeten maken in ons systeem:

U dient een onderscheid te maken tussen:

- o Verpleegroep- en Communicatie installaties of
- o Brandmeld- en Ontruimingsalamininstallaties.

U beschikt wel of niet over een servicecontract welke voorziet in minimaal een gegarandeerde Responsetijd (zoals All-in of Controle & Response).

- o Indien uw installatie nog valt onder All-in Garantie kunt u

dit beschouwen als het hebben van een servicecontract met Response verplichting.

- o Binnen Productgarantie is Response niet inbegrepen.
- o Er geldt geen Response op apparatuur welke ter reparatie aan Ascom kan worden toegezonden, zoals handsets en andere mobiele apparatuur.

Indien u niet beschikt over een servicecontract zijn de volgende zaken van belang:

- o Voor het gebruik maken van onze helpdesk wordt een startfee in rekening gebracht. Vraag naar onze tarieven.
- o Voor het direct doorverbinden naar onze Servicedesk danwel het nog dezelfde dag of buiten werktijden op locatie komen zal een Emergency Fee in rekening worden gebracht. Vraag naar onze tarieven.
- o Service wordt op basis van beschikbaarheid verleend (geen urgentiecode). Dit blijft van toepassing óók indien u bereid bent de Emergency Fee te accepteren om nog dezelfde dag een technicus op locatie te willen ontvangen.
- o Indien uw organisatie voor het factureren van de kosten van de storing een opdrachtnummer verplicht stelt, zal de planning van uitvoering eerst plaatsvinden na het verkrijgen van uw opdrachtnummer.

Urgentiecodes

Urgentiecode 1

Responsetijd: Binnen 4 uur op locatie aanwezig (excl. reistijd)
Omschrijving: Systeemuitval, storing waardoor de bedrijfsvoering totaal ontregeld is of een zeer bedreigende situatie is ontstaan.

Urgentiecode 2

Responsetijd: Dezelfde dag
Omschrijving: Storing die hinderlijk is voor de bedrijfsvoering

Urgentiecode 3

Responsetijd: Eerstvolgende werkdag
Omschrijving: Storing die weinig invloed heeft op de bedrijfsvoering

Urgentiecode 4

Responsetijd: In overleg, geen urgentie
Omschrijving: Storing die geen invloed heeft op de bedrijfsvoering