

Hinweise für den Abruf eines Calls bei der CareForce One™



So erreichen Sie uns

Sie kontaktieren die CareForce One™ über die nachfolgenden Telefonnummern:

1

Werktags von 08:00-18:00 Uhr.

06103 - 20 55 300

Außerhalb der Geschäftszeiten (Nachts, Samstags, Sonn- & Feiertagen)

0900 - 1192022-001 *

(gebührenpflichtig, 1,99 €/Min. a.d. deutschen Festnetz)

Wir sondieren persönlich das Problems mit Ihnen.

Faxauftrag

Sie downloaden das aktuelle Dokument unter www.bristol.de/399.htm, oder verwenden das beiliegende Faxformular. Es wird von Ihnen ausgefüllt und an diese Rufnummer gesendet:

2

Werktags von 08:00 - 18:00 Uhr

06103 - 70 27 87

Außerhalb der Geschäftszeiten (Nachts, Samstags und an Sonn- & Feiertagen)

0900 - 580 5470-128* (gebührenpflichtig, 1,99 €/Min. a.d. deutschen Festnetz)

Start des Lösungsprozesses

Wir rufen Sie unter der im Faxauftrag genannten Rufnummer an und beginnen mit der Lösung Ihres Problems.

Für alle notwendigen Schritte zur effizienten Problemlösung stehen Sie jetzt persönlich mit einem zertifizierten Consultant in direkter Verbindung.

Bitte sorgen Sie dafür, dass die Fehlerbeschreibung so exakt wie möglich formuliert wird.

3

Leider können wir Ihnen nicht jederzeit den absoluten Experten zur Behebung Ihres Problem es versichern, da unsere Consultants durch Termine etc. verhindert sein könnten. In diesem Fall werden wir dennoch versuchen, Ihnen den passenden Berater bereit zu stellen. Eine Fehlerbehebung kann nicht garantiert werden.

Bedingungen zur Nutzung der BonD Produkte:

Jeder kann die CareForce One™ Dienstleistungen abrufen und bestellen. Eine weiterreichende vertragliche Bindung, außer umseitigem Faxauftrag wird nicht eingegangen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der The Bristol Group Deutschland GmbH, abrufbar unter <http://www.bristol.de/470.htm>.



FAXAUFTRAG

Senden an: werktags von 08:00 - 18:00 Uhr

06103 - 70 27 87

Außerhalb der Geschäftszeiten (Nachts, Samstags, Sonn- & Feiertags)

0900 - 580 5470-128* (gebührenpflichtig, 1,99 €/Min. a.d. deutschen Festnetz)



Firma: * E-Mail: *

Straße: * Telefon: *

PLZ/Ort: * Telefax: *

Vorname: *

Name: *

Abteilung: *

CareForce One™

Tarifoptionen	<input type="checkbox"/> Bristol on Demand BonD	<input type="checkbox"/> Hotline Bereitschaft
----------------------	--	---

	ARTIKELNUMMER	CareForce One™ Leistungen	Preis*
<input type="checkbox"/>	CFO-TC-30-01	BonD Call by Call (Montag bis Freitag 08:00 bis 18:00 Uhr)	€ 95,00
<input type="checkbox"/>	CFO-TC-30-10	BonD Call by Call, 10er Paket	€ 750,00
<input type="checkbox"/>	CFO-EC-30-01	BonD Emergency Call (außerhalb der Geschäftszeiten)	€ 190,00
<input type="checkbox"/>	CFO-TB-60-01SB	Hotline-Bereitschaft Call Standby	€ 80,00/Std.
<input type="checkbox"/>	CFO-TB-60-02SB	Hotline-Bereitschaft am Wochenende oder Nachts	€ 135,00/Std.
<input type="checkbox"/>	CFO-TC-30-01SC	Standby Call während der Bereitschaft	€ 83,00

Ihr Auftrag

Hiermit bestellen wir obige Leistungen und nehmen die soweit geltenden Bedingungen zur Kenntnis.
Es gelten die AGB von The Bristol Group Deutschland GmbH (öffentlich unter www.bristol.de/470.htm).

.....
Unterschrift & Stempel Auftraggeber

.....
CareForce One™ Projektmanagement

* Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

** Bei Inanspruchnahme von kostenpflichtigen Herstellerleistungen werden Support Tickets zu Selbstkosten in Rechnung gestellt.

*** Eine Inanspruchnahme von Herstellerleistungen kann nicht zu jeder Zeit zugesichert werden.

Produktbeschreibungen BonD Call

Für wen ist der BonD Call gedacht?

Grundsätzlich kann jeder diese Dienste in Anspruch nehmen, der schnelle und unkomplizierte Hilfe bei IT-Sicherheitsproblemfällen benötigt.

Für Kunden der Bristol Group ist es sinnvoll diese Dienste als Ergänzung zu bestehenden Wartungsverträgen zu buchen, um temporär einen höheren Servicelevel zu erreichen.

CFO-TC-30-01 BonD Call-by-Call

Hotline-Beratung zur Fehlersuche an IT-Sicherheitseinrichtungen auf Berechnungsbasis, auch ohne wartungsvertragliche Bindung. Call-by-Call kann nur während der normalen Geschäftszeiten der Bristol Group Deutschland GmbH (**Montag bis Freitag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr**) genutzt werden. Die Abrechnung erfolgt im 30 Minuten-Takt, pro Problemfall. Bei dieser Leistung ist eine Eskalationsmöglichkeit zum Hersteller sichergestellt.

CFO-EC-30-01 BonD Emergency-Call

Hotline-Beratung zur Fehlersuche an IT-Sicherheitseinrichtungen auf Berechnungsbasis, auch ohne wartungsvertragliche Bindung. Dieses BonD-Produkt bietet die Möglichkeit die On-Demand Hotline auch außerhalb der Geschäftszeiten kontaktieren zu können. Die Bristol Group ist bemüht auch nachts und an Wochenenden einen auf das jeweilige Problem/Produkt spezialisierten Consultant der CareForce One™ bereitzustellen. Eine feste Reaktionszeit sowie die Inanspruchnahmen von Herstellerleistungen (Call-Tickets) können wegen der besonderen Zeiten nicht garantiert werden. Eine Gewähr für eine optimale Problemlösung kann leider nicht zu allen Zeiten gegeben werden.

CFO-TB-60-01SB Hotline-Bereitschaft Call Standby

Montag bis Freitag von 18:00-08:00 Uhr (nachts)

- Samstags und an Sonn.- und Feiertagen, pro angefangene Stunde

Die Bereitschaft ist vorab werktags zu bestellen. Anrufe werden zum Preis des Bereitschafts-call im 30 Minutentakt berechnet. Wir garantieren eine Reaktionszeit von 4 Stunden. Bei Eskalation zum Hersteller werden ggf. Call-Tickets zu Selbstkosten in Rechnung gestellt.

Optional steht ein Express Vor-Ort-Einsatz als weitere Eskalationsstufe zur Verfügung.

Wie wird ein BonD Call berechnet?

Die Berechnung erfolgt pro angefangenen 30 Minuten.

Die Bearbeitungszeit eines Bond Calls ergibt sich aus den Minuten, die der Consultant vom ersten Telefongespräch bis zum Abschluss des Falls aufwendete. Auf Nachfrage wird der Consultant die bereits aufgewendeten Minuten mitteilen.

Der laufende Bond Call kann durch den Kunden jederzeit auch vor Problemlösung beendet werden. Sollte sich die Problemlösung als sehr zeitaufwendig herausstellen, kann der Kunde ein maximales Kostenlimit bestimmen. Darüberhinaus gehende Kosten müssen kundenseitig gesondert freigegeben werden.

Allgemeine Bestimmungen:

1 Call entspricht 30 Minuten. Wird das Gespräch vor Ablauf der 30 Minuten beendet, so verfällt die restliche Zeit und bei erneuten Kontakt wird ein neuer Call berechnet. Wir garantieren eine Reaktionszeit von maximal 4 Stunden zu den angegebenen Zeiten.

Jeder kann die Bristol On-Demand (BonD) Produkte abrufen und bestellen. Eine weiterreichende vertragliche Bindung, außer dem Faxauftrag wird nicht eingegangen. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der The Bristol Group Deutschland GmbH unter: <http://www.bristol.de/470.htm>.