

# 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 worden 's nachts, op weekend- en feestdagen uitsluitend bij urgente storingen reparaties uitgevoerd. Onder urgente storingen verstaan we storingen waardoor de bedrijfsvoering totaal ontregeld is of een zeer bedreigende situatie is ontstaan.

**U kunt 24 uur per dag een storing melden op ons service nummer 030-2409111. Buiten kantoor tijden wordt uw melding via een meldkamer naar de dienstdoende technicus doorgezet. Voor het telefonisch melden van een storing en per e-mail aan pas@ascom.com zijn de volgende gegevens van belang:**

## Locatie waar de storing zich bevindt:

- Indien bekend is hierbij het Ascom "projectnummer" zoals vermeld in de overeenkomst het meest eenduidige gegeven.
- 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:

- Indien duidelijk is waar volgens u de storing zich bevindt, kunt u uw systeem gegevens melden.
- Indien dit niet duidelijk is dan kan aan de hand van de klachtomschrijving door de Ascom servicedesk bepaald worden in welk systeem of systemen de storing zich naar verwachting bevindt.

## Omschrijving van de storing:

- Hierbij is het zeer wenselijk dat de storing wordt gemeld door een technisch, zakenkundige beheerder of gebruiker.
- 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 vragen enkele handelingen te verrichten voor een goede analyse van de storing.

## Urgentie van de storing:

- Onze servicedesk bespreekt met u de urgentie, waarbij op basis van het service contract SLP Brons, Silver, Gold de reactietijd wordt bepaald
- Op basis van de urgentiecodetabel kunt u een inschatting maken van de urgentie.
- Er geldt geen reactietijd op apparatuur welke ter reparatie aan Ascom kan worden toegezonden, zoals handsets en andere mobiele apparatuur.

## Bij het melden van de storing vragen wij u de volgende systeem keuze te maken:

- Verpleeggroep- en communicatie-installaties of
- Brandmeld- en ontruimingsalarminstallaties.

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

- Voor het gebruik maken van onze helpdesk wordt een startfee in rekening gebracht. Vraag naar onze tarieven.
- Voor het direct doorverbinden naar onze Servicedesk dan wel het nog dezelfde dag of buiten werktijden op locatie komen wordt een Emergency Fee in rekening gebracht. Vraag naar onze tarieven.
- Bij Productgarantie is geen Reactietijd van toepassing.
- 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.
- Indien uw organisatie voor het factureren van de kosten van de storing een opdrachtnummer verplicht stelt, vindt de planning van uitvoering plaats na het verkrijgen van uw opdrachtnummer.

## Urgentiecodes en Reactietijden

### Urgentiecode 1

Reactietijd: Binnen 4 uur (excl. reistijd)

Omschrijving: Systeemuitval, storing waardoor de bedrijfsvoering totaal ontregeld is of een zeer bedreigende situatie is ontstaan

### Urgentiecode 2

Reactietijd: Binnen 8 uur (excl. reistijd)

Omschrijving: Storing die hinderlijk is voor de bedrijfsvoering

### Urgentiecode 3

Reactietijd: Eerstvolgende werkdag

Omschrijving: Storing met weinig invloed op de bedrijfsvoering

### Urgentiecode 4

Reactietijd: In overleg, geen urgentie

Omschrijving: Storing die geen invloed heeft op de bedrijfsvoering