

WiNAG.com - Service Level Information

Stand: November 2002

WiNAG.com setzt effektive Maßnahmen, um eine möglichst ununterbrochene Leistungserbringung zu bewerkstelligen und steten Zugriff auf Applikationen, Daten, und Inhalte zu gewährleisten.

Die redundante Systeminfrastruktur, ein professionelles NOC (Network Operation Center), laufende Updates und Weiterentwicklungen sowie sicherer Zugang durch entsprechende Datenverbindungen und Backup-Leitungen erhöhen die Performance, die Ausfalls- und Systemsicherheit und machen die von WiNAG.com betriebenen Dienste besonders zuverlässig.

Pro-aktive Problemerkennung

Um maximale Verfügbarkeit der WiNAG.com Services zu gewährleisten, werden diese mittels 24/7 Echtzeit-Monitoring überwacht.

Gleiches gilt für die Anbindungen an IP-Netzwerke, Mobilfunknetze und andere Datennetze. Nichtangekündigte Beeinträchtigungen oder Ausfälle infolge von Störungen, Wartungs- bzw. Installationsarbeiten und Übertragungs- bzw. Leitungsproblemen seitens Dritter können so ehestmöglich erkannt werden.

Umgehende Problembeseitigung

Durch die 24/7 Ausfallsbereitschaft des WiNAG.com Teams können entsprechende Maßnahmen zur schnellstmöglichen Problembeseitigung umgehend eingeleitet werden.

Dadurch wird die mindestens 99,5%-ige Verfügbarkeit der WiNAG.com-eigenen Infrastruktur zum Qualitätsmaßstab und größten Anliegen aller WiNAG.com Mitarbeiter.

Wartung

Wartungs- und Installationsarbeiten werden rechtzeitig von WiNAG.com per E-Mail angekündigt, so kurz als möglich gehalten und vorzugsweise zu Zeiten mit niedriger Systemauslastung durchgeführt.

Support

Als professioneller WASP (Wireless Application Service Provider) hat WiNAG.com ein ebenso professionelles Support Team, das bei Problemen rasch und mit kompetenter Hilfe als First & Second Level Support zur Seite steht.

Der WiNAG.com Support steht an Werktagen von 9 – 17 Uhr per E-Mail an support@WiNAG.com und telefonisch unter +43 1 513 66 33 – 300 zur Verfügung. Bei Abschluss eines kostenpflichtigen Supportvertrages bietet WiNAG.com 7/24 Support.

Support Anfragen werden durch den vom Auftraggeber bekanntgegebenen qualifizierten, technischen Ansprechpartner, den „Support-Kontakt“ (Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse), in jedem Fall schriftlich per E-Mail formuliert.

WiNAG.com ist berechtigt, die für einen Supporteinsatz anfallenden Kosten in Rechnung zu stellen, sofern dieser mehr als 15 min. in Anspruch nimmt und sich auf Fehlerbehebung außerhalb der WiNAG.com Systeme bezieht.