



# Bechtle Cisco Premium Services.

Bechtle ist Cisco Gold Partner und in allen Architekturen (Netzwerk, Datacenter, Collaboration und Security) zertifiziert. Ihre IT-Infrastruktur ist bei Bechtle in besten Händen. Als zuverlässiger Servicepartner bieten wir Ihnen folgende Leistungen:

## BESCHREIBUNG

Die Bechtle Cisco Premium Service-Pakete sorgen rund um die Uhr für einen reibungslosen, sicheren und umfassenden Support der Cisco Infrastruktur durch Bechtle.

### BECHTLE CISCO PREMIUM SERVICE.

#### VERFÜGBARE SLA

- 8x5xNBD
- 8x5x4
- 24x7x4
- SWSS

#### LEISTUNGEN

- Bechtle – Single Point of Contact
- Softwarebereitstellung
- Troubleshooting durch Bechtle
- Hardwarelieferung innerhalb des SLA
- Systemwiederherstellung (innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach abgeschlossenem Troubleshooting und Hardwarelieferung)

### BECHTLE CISCO PREMIUM SERVICE ONSITE.

#### VERFÜGBARE SLA

- 8x5xNBD Onsite
- 8x5x4 Onsite
- 24x7x4 Onsite

#### LEISTUNGEN

- Bechtle – Single Point of Contact
- Softwarebereitstellung
- Troubleshooting durch Bechtle
- Hardwarelieferung innerhalb des SLA
- Hardwaretausch vor Ort durch einen Techniker innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach abgeschlossenem Troubleshooting mit anschließender Systemwiederherstellung



## RAHMENBEDINGUNGEN

- Remote-Zugang notwendig
- Rückversand der defekten Teile fristgerecht direkt an den Hersteller (kostenfrei)
- Installationsadresse ist die Lieferanschrift der Hardwarelieferung, sofern nicht anders vereinbart.
- Änderungen der Installationsadresse sind dem Auftragnehmer zeitnah mitzuteilen.
- Zu verwendende Softwareversionen sind dem Auftragnehmer zeitnah mitzuteilen.
- Durchgeführte Upgrades sind dem Auftragnehmer zeitnah mitzuteilen.
- Änderungen an der Gerätekonfiguration (Ein- und Ausbau von Zubehörteilen) sind dem Auftragnehmer zeitnah mitzuteilen.
- Bereitstellung von Backups/Datenträgern für die Systemwiederherstellung
- Sicherstellung des Zugangs zum Betriebsgelände für den Servicetechniker (Onsite-Paket)
- Betreuter Standort: Deutschland (exklusive Inseln) (Onsite-Paket)



Weitere Informationen zum Cisco Premium Service finden Sie hier:

[bechtle.com/bechtle-cisco-premium-service](https://bechtle.com/bechtle-cisco-premium-service)



## STÖRUNGSMELDUNGEN

- Störungsmeldungen am einfachsten über unser Formular unter [bechtle.com/cisco-support](https://bechtle.com/cisco-support)
- Störungsmeldungen per E-Mail über [bpos@bechtle.com](mailto:bpos@bechtle.com) oder telefonisch unter **+49 7132 981-2485**
- Bei SLA 8x5xNBD: Störungsmeldungen vor 15 Uhr