

# Service Level Klasse Gold

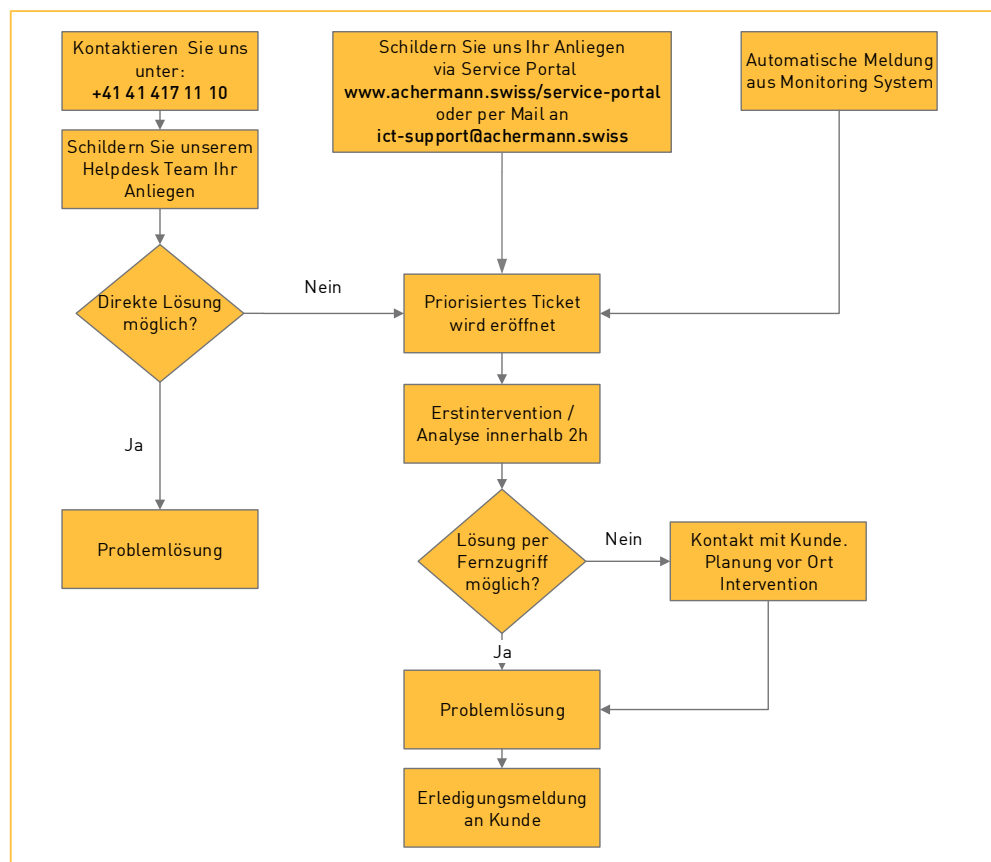
## Prozess

### Während Betriebszeit

Während den regulären Betriebszeiten werden sämtliche Störungsmeldungen via Service Portal, telefonisch, per E-Mail oder via Alerting an den Helpdesk von achermann gemeldet. Innert einer Frist von höchstens **zwei Stunden** erfolgt während den Betriebszeiten eine Erstintervention und der Fall wird, sofern möglich, per Fernzugriff gelöst. Ist die Problemlösung per Fernwartung nicht möglich, wird in betriebskritischen Fällen innerhalb von 4 Stunden eine Vorortintervention geplant (die Fahrzeit ist kein Bestandteil der Reaktionszeit).

Kontaktmöglichkeiten:		Betriebszeiten:
E-Mail:	ict-support@achermann.swiss	Montag – Freitag (exkl. nationale Feiertage)
Telefon:	+41 41 417 11 10 (Supporthotline)	07:00 bis 12:00 Uhr / 13:00 bis 17:30 Uhr

### Prozess Support



## Ausserhalb Betriebszeit

Ausserhalb der regulären Betriebszeiten steht Ihnen für betriebskritische Fälle unser **7x24 h Emergency Support** zur Verfügung. Störungsmeldungen werden telefonisch durch den Pikett-Bereitschaftsdienst entgegengenommen und die Problemlösung umgehend gestartet. Den genauen Ablauf des Pikettprozesses entnehmen Sie der Visualisierung.

Kontaktmöglichkeiten:	Bereitschaftszeiten Pikettdienst
Telefon: <b>+41 41 417 11 17</b> (Pikettdienst) Authentifizierungscode: XY (Kundennummer)	Montag – Freitag: 17:30 – 07:00 Uhr / 12:00 – 13:00 Uhr Wochenende & nationale Feiertage: 24h

Für eine effiziente Abwicklung Ihres Anliegens bitten wir Sie, den Dienst ohne Rufnummer Unterdrückung auszulösen.

## Prozess Pikettdienst

