

## AirWire Serviceprodukter

### AirWire serviceaftaler

Service	Beskrivelse
<b>Telefon/email Support</b>	<p>8x5 telefon support/email service. Paraplyservice som lægges oven på producent service aftaler. Dækker hjælp ved konfiguration, fejlsøgning og fejlrapportering til leverandører.</p> <p>Online support/fejlfinding (fx via VPN) og netværksdesign er ikke dækket og faktureres som konsulenttimer.</p>
<b>Remote access</b>	<p>Tillæg tiil ovenstående for AirWires direkte adgang til kundens netværk for assistance og fejlsøgning</p> <p>Kræves for online support/fejlfinding (fx via VPN) Konsulenttimer faktureres separat eller via klippekort.</p>
<b>AirWire NBD Hardware aftaler</b>	<p>Kontakt info</p> <p><a href="mailto:support@airwire.dk">support@airwire.dk</a></p> <p>+45 70262755 (hverdage 8.30 – 16.30)</p> <p>Ved tegning af NBD aftaler håndteres fejlrapportering via AirWire som primær kontakt</p> <p>Under de enkelte producenter er angivet backup kontakt</p>
<b>Klippekort</b>	Klippekort til 50 konsulenttimer indenfor 12 mdr.

## Trapeze Networks serviceaftaler

Service	Beskrivelse
<b>Fabriksgaranti</b>	Der ydes 12 mdrs HW/SW garanti på alle Trapeze produkter
<b>System support</b>	8x5 NBD H/W Replacement + S/W Support Package <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extended hardware warranty replacement</li> <li>• Ship by next business day</li> <li>• Software subscription including major, minor, and maintenance releases</li> <li>• Technical support assistance (reseller access)</li> </ul>
<b>MP Support</b>	8x5 NBD + H/W Replacement Package <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extended hardware warranty replacement for MPs only</li> <li>• Ship by next business day</li> <li>• This package is intended for customers who choose to not purchase and stock local spares.</li> </ul>
<b>NBD</b>	Er indeholdt i alle services og dækker on-site levering af ny hardware i Danmark efter RMA er godkendt af distributøren. Ny hardware sendes fra Allerød (ved København) og er fremme senest næste hverdag.
<b>NBD Kontaktinfo</b>	Primær: AirWire support Backup: SEC Datacom Telefon 70 228 238 support@secdatacom.dk
<b>Producent info</b>	<a href="http://www.trapezenetworks.com/support/warranty_and_support/">http://www.trapezenetworks.com/support/warranty_and_support/</a>

## Bluesocket serviceaftaler

Service	Beskrivelse
Phone/email	<p>8x5 Monday-Friday 5x8 support</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software update, upgrade and helpdesk services1</li> <li>○ Telephone2 and email support</li> <li>○ Advanced hardware replacement</li> </ul>
NBD Kontaktinfo	<p>Primær: AirWire support</p> <p>Backup: support@adtran.com (state s/n and model)</p> <p>NBD hardware Internet Security AG <a href="http://www.internet-security.at">www.internet-security.at</a></p>
Producent info	<p><a href="http://www.adtran.com/support">www.adtran.com/support</a></p> <p>Bluesocket er ejet af Adtran</p>

## Aruba amigopod serviceaftaler

Service	Beskrivelse
Phone/email	<p>8x5 Monday-Friday 5x8 support</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software update, upgrade and helpdesk services</li> <li>• Telephone and email support</li> <li>• Advanced hardware replacement</li> </ul>
Kontaktinfo	<p>Primær: AirWire support</p> <p>Backup: Aruba support (state s/n and model)</p> <p>email: support@aruba.com</p> <p>telephone:</p>
Producent info	<p><a href="http://support.arubanetworks.com">http://support.arubanetworks.com</a></p> <p><a href="http://www.arubanetworks.com/support-services/aruba-support-program/">http://www.arubanetworks.com/support-services/aruba-support-program/</a></p> <p>angiv SubsID ved support henvendelser</p>

## Ekahau serviceaftaler

Service	Beskrivelse
Phone/email	8x5 Monday-Friday 5x8 support <ul style="list-style-type: none"><li>• Software update, upgrade and helpdesk services</li><li>• Telephone and email support</li></ul>
Kontaktinfo	Primær: AirWire support  Backup: Ekahau (state ESI-xxxx service no.)  email: support@ekahau.com telephone: +358-20-743 5910
Producent info	<a href="http://www.ekahau.com">http://www.ekahau.com</a>  Angiv: ESI kontraktnr. ved supporthenvendelser