

TESCOM Service Level Agreement & Escalation Matrix

1. 기술 지원 구조

- 테스콤은 고객과 고객의 요구를 중요하게 생각합니다. 우리는 지속적으로 제품 및 지원 개선을 위해 노력하고 있으며 우리의 고객지원팀은 적절한 시기에 정확한 지원을 제공함으로써 고객의 긴급한 요구를 수용합니다.
- TESCOM 기술 지원은 하기와 같이 구성됩니다.
 - 테스콤 한국 본사의 지원
 - 대리점 지원
- 대리점을 통해서 구매한 고객은 대리점에서 서비스 지원을 받을 수 있습니다. Tester 제품의 검교정의 경우, 테스콤 한국 본사에서만 가능합니다.

2. Customer SLA

- 테스콤의 서비스는 4 가지 처리 유형별로 구분합니다. 다음 표는 4 가지 레벨의 세부 사항을 제공합니다.(워킹데이 기준)

처리 유형	응답시간	해결시간(배송기간 제외)
사용상 문의	24 hours	
부품교체(테스콤)	24 hours	5 days
부품교체(대리점)	24 hours	5 days
수리(테스콤)	24 hours	10 days

3. 유지관리 및 서비스 지원

- 테스콤에서는 아래와 같이 유지보수 서비스 지원을 제공합니다.

유지보수 서비스 목록	지불 유무
지속적인 Firmware 업데이트	무료
Spare Part 지원	가격 지불
정기적인 제품 검교정	가격 지불
수리 서비스	가격 지불

4. Escalation Matrix

- 테스콤의 Escalation Matrix 는 TESCOM 고객센터팀만으로 이루어져 있습니다.

Issue Reported At Support Team	TESCOM 고객센터팀 direct line	E-mail: support@tescom.org +82-31-920-6600
-----------------------------------	--------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------