

Servicelevel Hardware



ServiceSet alpha



ServiceSet beta



ServiceSet gamma



ServiceSet delta



ServiceSet omega

| | ServiceSet alpha | ServiceSet beta | ServiceSet gamma | ServiceSet delta | ServiceSet omega |
|---|------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|
| Hardware Support | x | x | x | x | x |
| Software Support | - | optional | optional | optional | optional |
| Telefonische Unterstützung | 8 x 5 | 8 x 5 | 13 x 5 | 24 x 7 | 24 x 7 |
| Vor-Ort-Unterstützung | - | 8 x 5 | 13 x 5 | 24 x 7 | 24 x 7 |
| Kritisches Problem Telefonisch/Vor-Ort | 4h / - | 2h / 24h | Sofort / 4h | Sofort / 4h | Sofort / 6h Call-to-Repair |
| Ernsthaftes Problem Telefonisch/Vor-Ort | 4h / - | 4h / 48 h | 2h / 8h | 2h / 8h | 2h / 8h |
| Unkritisches Problem Telefonisch/Vor-Ort | 8h / - | 8h / nach Absprache | 4h / nach Absprache | 4h / nach Absprache | 4h / nach Absprache |
| Hardwareteile-Austausch | Kurier | Techniker vor-Ort | Techniker vor-Ort | Techniker vor-Ort | Techniker vor-Ort |
| Ferndiagnose | - | optional | x | x | x |
| Regelmäßige Wartungsarbeiten | - | - | halbjährlich | vierteljährlich | vierteljährlich |