



Service Set BRONZE

Service Set SILBER

Service Set GOLD

Service Set PLATIN

	Service Set BRONZE	Service Set SILBER	Service Set GOLD	Service Set PLATIN
Hardware Support	✓	✓	✓	✓
Software Support	optional	optional	optional	optional
Telefonische Unterstützung	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	2h / 24h	15 min. / 4h	15 min. / 4h	15 min. / 6h Call-to-Repair
Ernsthaftes Problem Telefonisch/Vor-Ort	4h / 48 h	2h / 8h	2h / 8h	2h / 8h
Unkritisches Problem Telefonisch/Vor-Ort	8h / nach Absprache	4h / nach Absprache	4h / nach Absprache	4h / nach Absprache
Hardwareteile-Austausch	Zustellung	Techniker vor-Ort	Techniker vor-Ort	Techniker vor-Ort
Ferndiagnose	optional	✓	✓	✓
Regelmäßige Wartungsarbeiten	x	halbjährlich	vierteljährlich	vierteljährlich