

Serviceübersicht

SERVICE		PREISE		
Update Service*				10% vom Basis Gerätepreis
Managed Service Standard**				20% vom Basis Gerätepreis
Upgrade von Managed Service Standard auf Aufpreis (Basis Gerätepreis exkl. Optionen)***	Premium + 20 %	Gold + 40 %	Platinum + 60 %	

** Der Update Service ist verpflichtend und beinhaltet automatische Firmware-Updates und stündliche Updates der Virensignaturen. Berechnung erfolgt wahlweise jährlich oder quartalsweise im Voraus an den Partner (Voraussetzung für den Update Service ist die Qualifizierung des Partners). Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 10 Stunden nach Eingang Ihrer Meldung (in der Regel innerhalb von 6 Stunden). Service-Hotline: je angefangene 15 Minuten €17,- zzgl. MwSt.

** Der Managed Service beinhaltet automatische Firmware-Updates, stündliche Updates der Virensignaturen und zusätzlich Herstellersupport per Telefon und E-Mail von Montag bis Freitag von 08:00 - 17:30 Uhr ausgenommen gesetzliche Feiertage. Berechnung erfolgt wahlweise jährlich oder quartalsweise im Voraus an den Hersteller.

*** Die Servicelevel lassen sich gemäß obiger Tabelle auf ein höherwertiges Paket aufwerten. Voraussetzung ist der Abschluss eines Managed Service Vertrages.

Die Pakete enthalten folgenden Leistungsumfang:

Managed Service Standard: Update Service, Telefon- und E-Mail-Support Mo. - Fr. 8:00 - 17:30 Uhr, ausgenommen gesetzl. Feiertage.

Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 10 Stunden nach Eingang Ihrer Meldung (in der Regel innerhalb von 6 Stunden).

Managed Service Premium: wie Standard mit garantierter Reaktionszeit von 6 Stunden nach Eingang Ihrer Meldung (i.d.R innerhalb von 5 Stunden), Telefon- und E-Mail Support Mo. - Fr. 7:00-19:00 Uhr, ausgenommen gesetzl. Feiertage.

Managed Service Gold: wie Standard mit einer garantierten Reaktionszeit von 4 Stunden.

Managed Service Platin: wie Gold, Performance-Feintuning, 14-tägige Auswertung der Logbücher, allgemeine Security-Beratung.

GARANTIEVERLÄNGERUNG			
Verlängerung auf	3 Jahre	4 Jahre	5 Jahre
Aufpreis (Basis Gerätepreis exkl. Optionen)	10 %	25 %	45 %

Die Garantie umfasst einen 24/7-Vorab-Austauschservice im Falle eines Defekts. Die Garantieverlängerung muss bei Kauf des Geräts erworben werden. Nachträgliche Garantieverlängerungen sind nicht möglich.