

Serviceverträge für Alcatel-Lucent Telekommunikations-Systeme

Folgende Servicelevels stehen zur Auswahl:

Leistungsumfang an Werktagen von 08:00-17:00 Uhr	Basis-Service	Voll-Service
Ferndiagnose per Remotezugang	✓	✓
Personalvorhaltung von Servicespezialisten innerhalb der Servicezeit	✓	✓
Garantierte Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Ersatzanlagen	✓	✓
Datensicherung inkl. Aufbewahrung bei jedem Supporteinsatz	✓	✓
Reaktion und Ferndiagnose innerhalb 4 Stunden bei Totalausfall und 8 Stunden bei Teilausfall	✓	
Reaktion und Ferndiagnose innerhalb 2 Stunden bei Totalausfall und 4 Stunden bei Teilausfall		✓
Vergünstigte Stundensätze für Vertragskunden	✓	✓
Security Check mit Hinweisen zu möglichen Schwachstellen im 3-monatigen Wartungsintervall	✓	✓
Installation von Software-Updates zur Betriebssicherheit der Systeme	✓	✓
Kostenfreie Ersatzteillieferung im Störfall (Anlagenhardware, neu oder neuwertig)		✓
Arbeitszeit des Service-/Kundendiensttechnikers bei Support / Fehlersuche		✓
Kostenfreie An- und Abfahrt im Störfall		✓
Zusatzleistungen optional:		
Störungsbeseitigung von 06:00-20:00 Uhr	+25%	+25%
Verkürzte Reaktionszeit max. 60 Minuten	+30%	+30%
Rabatt für verlängerte Vertragsdauer 5 Jahre	-5%	-5%

Alle Leistungen, welche im Basis-Service nicht gekennzeichnet sind, werden nach aktueller Servicepreisliste berechnet.