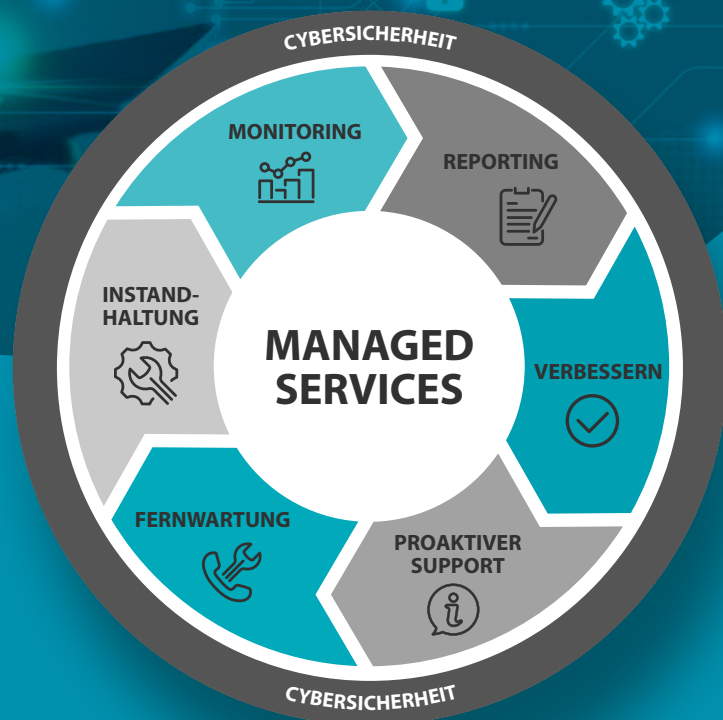


# SERVICE-LEVELS

## FÜR GEMANAGTE DIENSTLEISTUNGEN

Die Dienstleistungen, die Dätwyler für Ihre IT-Infrastruktur erbringt, genügen höchsten Qualitätsansprüchen.

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Ressourcen zu optimieren und sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können, indem wir dafür sorgen, dass Ihre IT-Systeme immer auf dem neuesten Stand und vor Cyberangriffen geschützt sind.



Leistungsumfang:	Service Basic	Service Premium	Service Premium+
<b>Wartung der Netzwerk-Infrastruktur</b>			
Wartung zu fest vereinbarten Zeiten/Jahr	6x	12x	12x
Wartungsarbeiten während der Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr	x	x	x
Wartungsarbeiten außerhalb der Bürozeiten, Mo – Fr, 17:00 – 22:00 Uhr		x	x
Wartungsarbeiten am Wochenende (Sa/So)			x
Ausführlicher Wartungsbericht	x	x	x
<b>Support &amp; Reaktionszeit</b>			
Support-Hotline 5 x 9 h (Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)	x	x	x
Kundenportal Ticketing-System 7 x 24 h	x	x	x
Garantierte Antwortzeit am nächsten Arbeitstag (NBD)*	x	x	x
Garantierte Antwortzeit innerhalb 4 h*		x	x
Garantierte Antwortzeit innerhalb 1 h*			x
<b>Erweiterte Garantieleistung</b>			
Garantierte Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Komponenten*	x	x	2 h
<b>Reparatur- und Wartungskosten</b>			
Kostenloser Support (inkl. kostenloser Vor-Ort-Support)			x
<b>Monitoring</b>			
Überwachung der im Service vereinbarten Komponenten und proaktive Reaktion innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit	x	x	x
<b>Preise</b>			
Fixe Inbetriebnahmekosten	x	x	x
Monatliche Flatrate	x	x	x

\* Büro-Öffnungszeiten 08:00–17:00 Uhr