

Schematisch overzicht mogelijke varianten Support & Beheer

	Basic Support & Beheer	Herstel Support & Beheer
Algemeen		
Onbeperkte helpdesктоegang		
Remote support		
Dekking van apparatuur en software		
Dekking van voorrijden en arbeidsloon		
Recovery & Back-up procedures		
Dedicated Account Management		
Servicewindow		
Werkdagen 08.30-17.30 uur		
24 uur per dag, 7 dagen per week		
Responstijd remote		
Kritische storing	2 uur	1 uur
Niet-kritische storing	8 uur	4 uur
Responstijd on site		
Kritische storing	8 uur	2 uur
Niet-kritische storing		Next business day
Hersteltijd		
Kritische storing		4 uur
Niet-kritische storing		Next business day
Boeteclausule		
Software Evolutie		
Elk jaar de nieuwste software-releases		
Beheermodule		
Remote mutaties, onbeperkt		
SWOP-on-site van randapparatuur		



= valt onder dekking van het contract



= niet mogelijk/gegarandeerd



= optioneel mogelijk