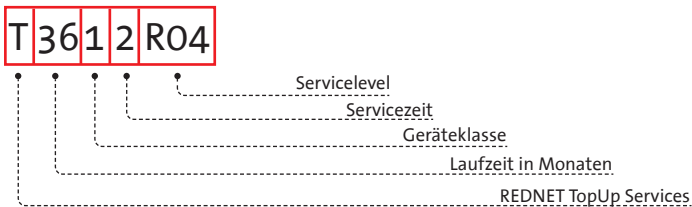


Sowohl Leistungsumfang als auch Zeitdauer von Herstellergarantien variieren stark. Mit dem REDNET TopUp-Service können Sie diese Leistungen auf das betrieblich Notwendige und wirtschaftlich Sinnvolle anpassen und damit Ausfallzeiten minimieren. So lassen sich PC-Arbeitsplätze und Server, aber auch Ihre Netzwerkprodukte und Peripherie individuell mit Vereinbarungen zur Instandsetzung versehen. Unser Außendienst-Reparaturservice ist, wenn nötig, rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche für Sie da.

- Aus dem Schlüssel der Artikelnummer können Sie die jeweiligen Servicedaten ersehen



- **REDNET TopUp Service**

Artikelnummern, die mit **T** beginnen, definieren Instandsetzungsvereinbarungen an Systemen, die von REDNET erbracht werden. Der REDNET TopUp Service kann hierbei Garantieleistungen oder Serviceerweiterungen des Herstellers ergänzen, obwohl diese nicht zwingend erforderlich sind.

- **Laufzeit in Monaten**

Die beiden Ziffern geben die Servicelaufzeit in Monaten an. Wird der TopUp Service mit dem System gekauft, beginnt die Laufzeit des Services mit dem Datum auf dem Lieferschein der Hardware. Sollen bereits ausgelieferte Systeme über einen TopUp Service abgesichert werden oder wird eine vom Lieferdatum abweichende Vereinbarung gewünscht, kann REDNET dies über einen Systemschein realisieren.

- **Geräteklasse**

Jedes System, für das eine Instandsetzungsvereinbarung abgeschlossen wird, ist einer Geräteklasse zugeordnet:

1 Server	2 Storage	3 Library	4 Client	5 Mobile
6 Drucker	7 Komponente	8 Sonstiges	9 USV	

- **Servicezeit**

Als Servicezeit ist der Zeitraum definiert, in dem der Kunde eine Störung bei REDNET melden kann und diese durch REDNET bearbeitet wird.

Folgende Servicezeiten sind möglich:

2	5x9h	Mo-Fr 08.00 – 17.00 Uhr ausgenommen Feiertage in Rheinland-Pfalz
5	6x11h	Mo-Sa 07.00 – 18.00 Uhr ausgenommen Feiertage in Rheinland-Pfalz
7	7x24h	Mo-So 00.00 – 24.00 Uhr



Davon abweichende Servicezeiten sind möglich, bedürfen aber einer gesonderten Vereinbarung.

▪ Servicelevel

Der Abschluss eines TopUp-Services ist mit verbindlicher Reaktions- oder Fixzeit möglich.

▪ Reaktionszeit

Die Reaktionszeit wird in der Artikelnummer durch ein »R« gekennzeichnet. Die letzten beiden Ziffern definieren den Zeitraum, der zwischen Eingang der Störung bei REDNET und dem Eintreffen des Technikers mit den Ersatzteilen beim Kunden liegt. Annahme und Bearbeitung erfolgen innerhalb der definierten Servicezeit. Außerhalb dieser Servicezeit ruht der Servicelevel.

Folgende Servicelevel mit fester Reaktionszeit sind möglich:

R04	Reaktionszeit vor Ort innerhalb 4 Stunden
R06	Reaktionszeit vor Ort innerhalb 6 Stunden
R08	Reaktionszeit vor Ort innerhalb 8 Stunden
R24	Reaktionszeit vor Ort am nächsten Arbeitstag
R48	Reaktionszeit vor Ort am zweiten Arbeitstag

▪ Fixzeit

Die Fixzeit ist in der Artikelnummer durch ein »F« gekennzeichnet. Die letzten beiden Ziffern definieren den Zeitraum, der zwischen Eingang der Störung bei REDNET und der Wiederherstellung der Hardware-funktion liegt. Annahme und Bearbeitung erfolgen innerhalb der definierten Servicezeit. Die Behebung von Schäden an Betriebssystem oder Applikationen sind nicht Teil dieser Servicevereinbarung. Diese Leistung wird gesondert über die Vereinbarung »Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft« abgedeckt.

Folgende Servicelevel mit fester Fixzeit sind möglich:

F06	Fixzeit vor Ort innerhalb 6 Stunden
F08	Fixzeit vor Ort innerhalb 8 Stunden
F24	Fixzeit vor Ort am nächsten Arbeitstag
F48	Fixzeit vor Ort am zweiten Arbeitstag

Davon abweichende Reaktions- oder Fixzeiten sind möglich, bedürfen aber einer gesonderten Vereinbarung.

Bitte beachten Sie, dass wir für eine schnelle und ordnungsgemäße Bearbeitung Ihrer Störung grundsätzlich folgende Angaben benötigen:

- Seriennummer des defekten Systems
- Aufstelladresse, ggf. mit Stockwerk und Raumnummer
- Ansprechpartner mit Telefonnummer
- Fehlerbeschreibung