



Support Pack Ihre Absicherung

Standardmässig werden alle Geräte ohne Support Pack ausgeliefert. Das heisst, dass die Garantieabwicklung vom jeweiligen Hersteller bestimmt wird und es Sache des Kunden ist, sich um die Garantie zu kümmern. Bei zeitkritischen Systemen, wie Server, ist es aber wichtig, dass innerhalb einer sinnvollen Frist die Systeme wieder funktionsfähig sind. Hier setzt unser Support Pack an.

Mit Support Pack

- **Garantie:** 3 Jahre auf komplette Hardware (Material und Arbeit)
- **Reaktionszeit:** spätestens 4 Std. innerhalb Bürozeiten
- **Hotline:** Bürozeiten kostenlos (nur zu Hardware und im Vertrag aufgelistete Software)
- **Vor-Ort-Service:** Geräte werden beim Kunden vor Ort repariert/abgeholt
- **Reparaturzeit:** spätestens nächster Arbeitstag
- **Ersatzhardware:** kostenlos, bis zu Reparaturabschluss

Ohne Support Pack

- **Garantie:** 2 Jahre auf komplette Hardware, es gilt die Herstellergarantie
- **Reaktionszeit:** spätestens nächster Arbeitstag
- **Hotline:** Bürozeiten, kostenpflichtig
- **Vor-Ort-Service:** nicht inbegriffen, Geräte müssen für Reparaturen zu ARONET gebracht werden
- **Reparaturzeit:** Best Effort, Geräte werden dem Hersteller zur Reparatur gesandt
- **Ersatzhardware:** nur wenn verfügbar und kostenpflichtig nach Aufwand