



Omicron -
Support Services

BRONZE – SILVER - GOLD

OMICRON AG
INDUSTRIESTRASSE 50B
P.O. Box 384
8304 WALLISELLEN
SWITZERLAND

PHONE +41 (0)44 839 11 11
FAX +41 (0)44 839 11 00
E-MAIL MAIL@OMICRON.CH
WEB HTTP://WWW.OMICRON.CH

Omicron Support Services – BRONZE, SILVER, GOLD

Störungen und Unterbrüche im Betrieb von geschäftskritischen IT-Umgebungen sind eine zeitintensive und kostspielige Angelegenheit.

Um unsere Kunden beim Betrieb Ihrer IT-Systeme zu unterstützen werden folgende dedizierte Supportmöglichkeiten, verfügbar in drei unterschiedlichen Leistungsstufen offeriert:

Omicron Support Services - Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Erweiterte Reaktions- und Supportzeiten für alle Kritikalitätsstufen (Bis zu 7 x 24 Stunden an 365 Tagen)
- Sonder-Stunden (was sind Sonderstunden? Stunden ausserhalb der Geschäftszeiten? Klingt sonst wie Nachsitzen in der Schule...)- und/oder Tagesansätze bei Einsätzen, gilt auch vor Ort
- Direkter Zugang zur Omicron Support-Hotline per Telefon oder E-Mail zum jeweiligen Omicron Spezialisten für Ihre Umgebung
- Ticket zur eindeutigen Identifizierung und Nachverfolgung Ihres Incidents/Problems bzw. der Entstörung
- Priorisierung Ihrer Supportanfrage für schnellste Ergebnisse

Überblick - Omicron Support Services BRONZE, SILVER und GOLD:

Support Stufe:	Supportzeiten:	Reaktionszeit:	Kosten für Einsätze vor Ort:	Preis/Jahr:
BRONZE	08:00 - 17:00 Uhr	8 Stunden ¹	½ Tag: Auf Anfrage ² 1 Tag: Auf Anfrage ²	Auf Anfrage ⁵
SILVER	08:00 - 17:00 Uhr	4 Stunden ¹	½ Tag: Auf Anfrage ² 1 Tag: Auf Anfrage ²	Auf Anfrage ⁵
GOLD	7 Tage / 24 Stunden	2 Stunden ¹	Bürozeiten: Auf Anfrage ³ Erweiterte Bürozeiten: ⁴ Auf Anfrage ³ Nacht, Sonn- und Feiertage: Auf Anfrage ³	Auf Anfrage ⁵

Einsätze vor Ort werden nur in der Schweiz und Liechtenstein durchgeführt. Kosten für telefonischen und E-Mail Support pro Stunde Auf Anfrage (GOLD: Auf Anfrage) / Wird im 15 Minuten-Takt abgerechnet und mindestens einmal pro Monat in Rechnung gestellt. Preise verstehen sich exkl. MwSt.

¹ Unter dem Begriff Reaktionszeit ist die Zeit zwischen der Meldung eines Supportfalles und dem Beginn der Bearbeitung durch Omicron zu verstehen. Diese Reaktionszeit beinhaltet nicht die Zeit zwischen der Meldung eines Supportfalles und dessen Lösung.

² Tagessätze inkl. Kilometerspesen und Reisezeit (Stundenansätze: Erweiterte Bürozeiten Auf Anfrage, Nacht, Sonn- und Feiertage Auf Anfrage. Bei Beginn und Ende ausserhalb der angegebenen Supportzeiten werden Kilometerspesen und Reisezeit zusätzlich zu CHF 1.20/Kilometer verrechnet)

³ Stundenansätze exkl. Kilometerspesen und Reisezeit (CHF 1.20/Kilometer)

⁴ Erweiterte Bürozeiten: Mo-Fr, 06:00 - 08:00 und 17:00 - 20:00 / Samstag, 08:00 - 17:00 Uhr

⁵ Diese Preise verstehen sich bei einem Supportvertragsabschluss über 3 Jahre (1 und 2 Jahre sind möglich)