



Omicron Support Services
SILVER & GOLD

Omicron AG
Industriestrasse 50b
Postfach
8304 Wallisellen
Schweiz

Telefon +41 44 839 11 11
Fax +41 44 839 11 00
E-Mail mail@omicron.ch
Web <https://www.omicron.ch>

Omicron Support Services – SILVER & GOLD

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

Um Sie beim Betrieb Ihrer IT-Systeme zu unterstützen offerieren wir Ihnen folgende dedizierte Supportmöglichkeiten, welche in zwei unterschiedlichen Leistungsstufen verfügbar sind:

Vorteile auf einen Blick

Erweiterte Reaktions- und Supportzeiten für alle Kritikalitätsstufen:

- Bis zu 7 x 24 Stunden an 365 Tagen
- Sonder-Stunden ausserhalb der Geschäftszeiten 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 Identifizierung und Nachverfolgung Ihrer Störung
- Priorisierung Ihrer Supportanfrage für schnellste Ergebnisse

Überblick

Support Stufe	Supportzeiten	Reaktionszeit	Kosten für Einsätze vor Ort
SILVER	08:00 - 17:00 Uhr	4 Stunden	auf Anfrage
GOLD	7 Tage / 24 Stunden	2 Stunden	auf Anfrage

Konditionen

- Einsätze vor Ort werden nur in der Schweiz und Liechtenstein durchgeführt.
- Die Supportkosten per Telefon sowie E-Mail werden im 15-Minuten-Takt abgerechnet. Diese werden separat und mindestens einmal pro Monat in Rechnung gestellt.
- Die Reaktionszeit gilt ab der Meldung eines Supportfalles und dem Beginn der Bearbeitung durch Omicron. Diese beinhaltet nicht die Zeit zwischen der Meldung eines Supportfalles und dessen Lösung.

Version 3