



**UNTERSTÜTZUNG
UND SERVICE – AUCH
IM GARANTIEFALL**



GARANTIELEISTUNGEN

Ein nicht funktionierendes Gerät – immer eine unangenehme Situation. Die informatica hilft und unterstützt Sie bei der Abwicklung eines Garantiefalls. Zum jeweiligen Produkt ist jeweils auch eine Herstellergarantie (Dell, HP, Cisco etc.) enthalten. Diese Garantien unterscheiden sich voneinander und sind je nach Verfügbarkeit des Produkts mit dem Hersteller vereinbart worden. Dabei wird zwischen folgenden Garantieausprägungen unterschieden:

- **Send-In:** Produkt muss dem Hersteller eingeschickt werden
- **Vor Ort:** Produkt wird vor Ort repariert oder das Ersatzteil wird vom Hersteller per Post zugestellt
- **NBD:** Next Business Day, Reparatur am nächsten Arbeitstag
- **Mission Critical / 4h Support:** Reparatur vor Ort erfolgt innert 4 Stunden nach Störungsmeldung beim Hersteller

informatica übernimmt im Auftrag des Kunden die komplette Abwicklung mit dem Hersteller und stellt allfällige Ausweich-Installationen (Workaround).

KOSTENPFLICHTIGE LEISTUNGEN INFORMATICA

- Abwicklung gemäss vertraglichen Reaktionszeiten
- Kommunikation mit dem Hersteller
- Einbau des Ersatzteils (sofern keine vor-Ort-Garantie besteht)
- Wiederinbetriebnahme des reparierten Geräts
- Allfällige Neueinrichtung

GARANTIELEISTUNGEN HERSTELLER (je nach Garantie)

- Reparatur/Austausch Gerät vor Ort
- Techniker vor Ort
- Optional: Abholung /Versand zum Reparaturcenter

BEISPIEL EINER PC REPARATUR MIT NBD-GARANTIE:



GESAMTE REPARATURZEIT

Vertragliche Grundleistung von informatica

- Störungsmeldung bei informatica ag
- Ticket im Service Desk

Kostenpflichtige Leistung von informatica

- Kontaktaufnahme mit Hersteller durch informatica

Hersteller Garantieleistung

- Reparatur am nächsten Arbeitstag durch Techniker des Herstellers

Kostenpflichtige Leistung von informatica

- Wiederinbetriebnahme des PCs durch informatica