




CTT VOR-ORT-SERVICE

Fällt eine, mit **CTT Vor-Ort-Service** gekaufte Hardwarekomponente, während der Vertragslaufzeit aus, so schicken wir Ihnen einen Techniker (im vereinbarten Zeitrahmen gemäß SLA), der die defekte Komponente schnellstmöglich und fachgerecht austauscht.

Definition der Service Level Agreements:

-  **One Basic**
(5x9xNBD) Abdeckung: 5 Tage x 9 Stunden, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr ^(*)
Reaktionszeit: Techniker in 8h vor Ort (next business day), wenn erforderlich
-  **One Classic**
(7x24xNBD) Abdeckung: 7 Tage x 24 Stunden, Mo – So, 00:00 – 24:00 Uhr ^(*)
Reaktionszeit: Techniker in 8h vor Ort (next business day), wenn erforderlich
-  **One Premium**
(7x24x4h) Abdeckung: 7 Tage x 24 Stunden, Mo – So, 00:00 – 24:00 Uhr ^(*)
Reaktionszeit: Techniker in 2–4h vor Ort, wenn erforderlich

Optional zubuchbar: DMR (Defective Media Retention) für im System enthaltene Festplatten. Der DSGVO-konforme Austausch-Service für Ihre Festplatten. Die defekten HDD und SSD Laufwerke verbleiben beim Kunden.

AUSGANGSSITUATION

Im Falle eines Hardwaredefekts bei einem Server haben die wenigsten Unternehmen die personellen und/oder materiellen Ressourcen, kurzfristig den Server wieder in einen betriebssicheren Zustand zu versetzen. Es entsteht eine erhebliche Ausfallzeit des Servers und der von ihm bereitgestellten Dienste.

ANGEBOT DER CTT AG

Fällt eine systemrelevante Serverkomponente während der Vertragslaufzeit aus, kommt ein Techniker (wenn erforderlich) gemäß des gebuchten SLAs (bei **One Basic** und **One Classic** am darauffolgenden Werktag, bei **One Premium** innerhalb der nächsten 4 Stunden nach Meldung des Ausfalls) zum Standort des Gerätes und veranlasst alles Nötige, um das System schnellstmöglich in einen betriebsfähigen Zustand zu versetzen. Hierbei fallen für Sie keine weiteren Kosten an.

IHRE VORTEILE

Im Falle eines Defektes während der Vertragslaufzeit wird Ihr System schnellstmöglich wieder in einen betriebsfähigen Zustand versetzt. So minimieren Sie die Stillstandszeiten Ihres Servers und die damit verbundenen Einbußen in Ihrer Geschäftstätigkeit. Sie müssen sich weder um die Vorhaltung der personellen Ressourcen noch um die Lagerhaltung für Ersatzteile kümmern.

DETAILS

Der CTT Vor-Ort-Service kann mit dem Kauf Ihres Systems oder bis zu 6 Monate danach erworben werden und ist in Staffellungen von 24, 36, 48 und 60 Monaten Gesamtlaufzeit erhältlich. Unser CTT DMR-Service (Defective Media Retention) ist optional zubuchbar.

^(*)Die Servicezeiten definieren die regulären Geschäftszeiten, während derer dem Kunden Wartungsservice, gemäß dem ausgewählten Service-Level-Agreement (SLA), bereitgestellt wird.