

Systempflege: Reaktionszeit

Wie schnell erhalten Sie Hilfe?

Bearbeitungsbeginn ist typischerweise innerhalb von 24 Stunden (bezogen auf die Betriebszeiten) nach Einlangen der Anforderung. Bei Plattformen ohne redundante Unterstützung (z.B. Mac OS) kann sich die Bearbeitung bei Abwesenheit des Betreuers länger als einen Werktag verzögern. In jedem Fall wird aber ein Kontakt innerhalb der Reaktionszeit hergestellt.

TU.it kann jedoch keine Garantie für jede Problemlösung oder Systemwiederherstellung innerhalb einer definierten Zeit geben, wird aber bemüht sein, je nach Dringlichkeit Ihr Problem entsprechend rasch zu lösen. Wer eine garantierte Systemverfügbarkeit oder kürzere Antwortzeit braucht, kann selber entsprechende Service-Verträge mit externen Firmen abschließen, für die mit marktüblichen Preisen von ca. € 80 - 220 pro Techniker-Stunde zu rechnen ist.

Service- und Betriebszeiten, Verfügbarkeit

Garantiert werden Service- und Betriebszeiten werktags (Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr). Serviceleistungen können durchaus auch außerhalb dieser Zeiten erbracht werden.
