

AppleCare OS Support – Support für IT-Abteilungen

Der AppleCare OS Support bietet IT-Abteilungen Support für plattformübergreifende Integration, einschließlich MDM und Active Directory sowie für iOS, macOS und sämtliche Apple Software an. Je nach Level erhalten Sie für Probleme eine Reaktionszeit von einer Stunde (für Probleme der Priorität 1) und das rund um die Uhr für alle Apple Hardware- und Softwareprodukte sowie für alle Probleme im Bereich MDM- Sicherheits- und Implementierungstechnologien.



Den AppleCare OS Support gibt es in folgenden Varianten mit folgenden Serviceleistungen:

Merkmal	Select	Preferred	Alliance
Ansprechpartner beim Kunden			
Technische Ansprechpartner	2	2	6
Ansprechpartner der IT Verwaltung	0	1	1
Anzahl der unterstützten Standorte	1	1	Mehrere
Supportanfragen			
Support auf Helpdesk-Ebene (per Telefon, Internet oder E-Mail)	Unbegrenzt	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Support auf Unternehmensebene (per Telefon, Internet oder E-Mail)	10	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Stunden			
Generelle Supportverfügbarkeit	12x7	12x7	12x7
Support bei System- oder Serverausfall (Priorität 1)	12x7	12x7	24x7
Reaktionszeiten			
Priorität 1: Ausfall des Produktionsservers (Geschäftszeiten)	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Priorität 2: Leistungsprobleme des Produktionsdienstes	48 Stunden	24 Stunden	4 Stunden
Alle anderen Fragen und Probleme	72 Stunden	48 Stunden	24 Stunden
Accountverwaltung			
Dienstleistungen eines technischen Account-Managers		Ja	Ja
Vor-Ort-Besuche beim Kunden			
Ein geplanter Besuch zur Bestandsaufnahme /Unternehmensanalyse			Ja
Eine geplante technische Analyse (bis zu zwei Tage)			Ja
Berichterstellung			
Statusbericht für Supportanfrage (webbasiert)	Ja	Ja	Ja
Vierteljährlicher schriftlicher Aktivitätsbericht		Ja	Ja
Monatliche Prüfung per Konferenzschaltung und schriftliche Aktivitätsbericht			Ja

Details auch unter: <https://www.apple.com/de/support/professional/it-departments/>

Können wir Sie persönlich unterstützen?

Für Details unserer Apple Service- und Supportleistungen kontaktieren Sie uns – Wir beraten Sie gerne!

Kontakt URANO Informationssysteme GmbH

Nikolaus-Otto-Straße 8, 55543 Bad Kreuznach
 Tel.: 0671 / 840 30-100, E-Mail: info@URANO.de
 www.URANO.de

