

SUPPORT & DIENSTLEISTUNGEN

Unser Service ist Ihr PLUS!

Als Value Added Distributor mit langjähriger Erfahrung im Bereich der modernen Netzwerk- und Kommunikationstechnologien bieten wir unseren Kunden und Partnern individuelle Pre-Sales und technische Projektberatung. Auch nach Vertragsabschluss unterstützen wir Sie bei der Installation (Remote oder Vor-Ort) oder bieten eine Kombination aus Installation und Workshop (Remote oder Vor-Ort). Wir begleiten Sie bei der Ein- und Durchführung Ihrer UC-Projekte.

Unser technisch und vertriebllich kompetentes Team mit profunder Markt- und Produktkenntnis legt hohes Augenmerk auf kurze Reaktionszeiten und bietet Ihnen deutsch- und englischsprachige Unterstützung telefonisch oder per E-Mail in „Echtzeit“.

Der dedizierte Servicebereich „myTOPAS“ für unsere Kunden garantiert schnellen Zugriff auf Software Updates und Dokumente.

Durch den Erwerb von Zeitkontingenten und/oder Serviceverträgen haben Sie direkten Zugriff auf unser Expertenteam, bzw. auf die Spezialisten bei unseren Partnern.

Im eigenen Trainingscenter in Hannover bieten wir technische Produktschulungen, die von unserem zertifizierten Trainer (Deu/Eng), oder von externen Trainern (Eng) gehalten werden.

Mit unserem breiten Angebot an Dienstleistungs- und Supportverträgen stellen Sie sicher, dass Sie sich auch in Zukunft auf zuverlässige und schnelle Unterstützung verlassen können.

Unsere Supportleistungen im Überblick:

■ Support für AudioCodes Produkte

- Channel Managed Packaged Services (CHAMPS)
- AudioCodes Customer Technical Support (ACTS)
- Reinstatement Fee

■ Support für Ferrari electronic Produkte

- Premium 8x5 Support
- Basic 8x5 Support

■ Technische Schulungen

Support & Dienstleistungen

AUDIOCODES

CHAMPS - TOPAS 9x5 Support & Software Service & optional AHR

Channel Managed Packaged Services (CHAMPS)

Vertragsverhältnis zwischen Systemhaus und TOPAS, Back-Up durch AudioCodes. In deutscher oder englischer Sprache möglich.

Level 1 & 2 Supportleistungen telefonisch oder per E-Mail über TOPAS

- Unterstützung bei der Fehleranalyse
- Empfehlungen zur Eingrenzung oder Lösung des Problems
- Begrenzte Konfigurationsanpassungen, wenn diese zur Behebung von Störungen notwendig sind
- Eröffnung von Level 3 Tickets beim Hersteller
- Bereitstellung von Herstellertools
- Sicherung der Konfigurationsdateien, bevor weitere Schritte erfolgen

Level 3 & 4 Supportleistungen mit Unterstützung des Herstellers

- Abwicklung vollständig über TOPAS
- Unterstützung durch AudioCodes FAE bei Fehleranalyse und Problembeseitigung
- Beheben von Softwareproblemen durch AudioCodes Entwickler

Hardware Return & Repair Service (R&R)

- Für jedes Gerät unter CHAMPS
- Bei Ausfall der Hardware oder einer Hardwarekomponente
- Kostenlose Reparatur oder Austausch
- Roundtrip-Bearbeitung typischerweise innerhalb von 10 Arbeitstagen (max. 30 AT)

Software & Dokumentationen über „myTOPAS“ auf unserer Website

Optional: Advanced Hardware Replacement (AHR, gemäß Hersteller SLA)

- Zusatzoption zu einem CHAMPS-Vertrag
- Lieferung von Ersatzhardware (Next Business Day Shipping)
- Rücksendung der defekten Hardware muss binnen 30 Tagen erfolgen
- Auf Anfrage senden wir Ihnen gerne einen detaillierten Ablaufplan zu

Sie haben ein interessantes Projekt, benötigen aber 24x7 Support und möchten nicht auf die TOPAS Unterstützung verzichten? Sprechen Sie uns an!

SUPPORT & DIENSTLEISTUNGEN

AUDIOCODES

ACTS – AudioCodes 9x5 oder 24x7 Support & Software Service & optional AHR

AudioCodes Customer Technical Support (ACTS)

- Vertragsverhältnis zwischen Hersteller und Endkunde in englischer Sprache
- Abdeckung von Support-Level 2-4 durch den Hersteller
- Kontakt über Ticketsystem bzw. globale Hotline - AudioCodes
- Level 1 Support muss vom Endkunden durch eine technisch zertifizierte Person geleistet werden
- Software & Dokumentationen über AudioCodes-Website

Hardware Return & Repair Service (R&R)

- Für jedes Gerät unter ACTS
- Bei Ausfall der Hardware oder einer Hardwarekomponente
- Direktabwicklung mit dem Hersteller (Ticket eröffnen, Problembeschreibung etc.)
- Kostenlose Reparatur oder Austausch
- Roundtrip-Bearbeitung typischerweise innerhalb von 10 Arbeitstagen (max. 30 AT)

SLA gemäß AudioCodes Services Policy

Optional: Advanced Hardware Replacement gemäß Hersteller SLA

- Zusatzoption zu ACTS
- Direktabwicklung mit dem Hersteller (Ticket eröffnen, Problembeschreibung etc.)
- Lieferung von Ersatzhardware (Next BusinessDay Shipping)
- Rücksendung defekter Hardware muss binnen 30 Tagen erfolgen

Optional: 24x7 Support für Probleme mit hoher Priorität

Optional: Managed Spares Service - 24x7x4 oder 9x5xND

- AudioCodes 4 Stunden-Hardware-Austausch mit Vor-Ort-Techniker bei 24x7x4
- AudioCodes Next-Business-Day-Austausch mit Vor-Ort-Techniker bei 9x5xND
- Vorabprüfung der passenden Hardware bei strategisch platzierten Depots (global vertreten)

SUPPORT & DIENSTLEISTUNGEN

AUDIOCODES

Nachträglicher Abschluss von Serviceverträgen

- Voraussetzung: Angabe aller Seriennummern der Hardware
- Fremderwerb: Bei nicht über TOPAS bezogener Hardware wird die Aufnahme in einen Servicevertrag im Einzelfall entschieden

Reinstatement Fee

- Für Geräte außerhalb der Gewährleistung (älter als 12 Monate)
- Für Geräte, die sich länger als 3 Monate außerhalb eines Servicevertrages befinden
- Für Geräte mit einem maximalen Alter von 5 Jahren
- Gebühr berechnet sich monatlich, ausgehend vom Ablaufdatum der Gewährleistung