

Bitte wählen Sie beim Kauf den
gewünschten **SERVICE-LEVEL**:



Unsere SERVICE-LEVEL umfassen folgende Leistungsmerkmale:

Servicelevel:	Bronze	Silber	Gold	Platin
Garantie	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Softwareupdates	1 Jahr	2 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
Reaktionszeit	48 Stunden	8 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Support per Email	x	x	x	x
Zugang zu Support Forum	x	x	x	x
Installationsunterstützung per Telefon	-	x	x	x
Support per Telefon	-	x	x	x
Ersatzsystem per Express	-	-	x	x
Installation & Schulung vor Ort	-	-	x	x
Vor Ort Austauschservice	-	-	-	x
Konfiguration & Inbetriebnahme Ersatzsystem vor Ort	-	-	-	x

Garantie und Software Updates:

Die Dauer der gewährleisteten Garantie richtet sich nach dem vereinbarten Vertragsstatus.

Reaktionszeit:

ViDOFON garantiert den Beginn der Bearbeitung einer Supportanfrage innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit. (während unserer Bürozeiten Mo - Fr 9:00 - 18:00 Uhr an Hamburger Werktagen)

Support per Email, Forumszugang, Telefon:

Der Supportumfang bzw. -Kanal richtet sich nach dem vereinbarten Vertragsstatus.

Installationsunterstützung am Telefon:

Unsere Techniker helfen per Telefon bei der ersten Einrichtung, Installation und Inbetriebnahme inklusive einer Testkonferenz.

Ersatzsystem per Express:

Wenn wir das Problem per Telefon nicht lösen können bzw. ein Defekt festgestellt wird, wird spätestens am nächsten Arbeitstag per Expressversand ein adäquates Ersatzsystem für die Dauer der Reparatur versandt.

Installation & Schulung vor Ort*:

Ein ViDOFON Mitarbeiter fährt zum Vertragspartner, baut das Videokonferenz-System vor Ort auf, konfiguriert es, nimmt es in Betrieb, führt eine Administratoreinweisung durch und schult die späteren Benutzer.

Vor Ort Austauschservice:

Wenn wir das Problem per Telefon nicht lösen können bzw. ein Defekt festgestellt wird, erhält der Vertragspartner spätestens am nächsten Arbeitstag persönlich ein adäquates Ersatzsystem für die Dauer der Reparatur.

Konfiguration & Inbetriebnahme / Ersatzsystem vor Ort*:

Das Videokonferenz System wird von einem ViDOFON-Techniker vor Ort repariert bzw. das Ersatzsystem installiert und in Betrieb genommen.

*Für alle Vor Ort Services gilt: inkl. sämtl. Spesen, Reisekosten innerhalb Deutschlands; exkl. Reisekosten in EU, Norwegen, Schweiz; Rest der Welt: ggf. Abweichungen im Leistungsumfang.