

Was bietet das **MULTIEYE®** Servicepaket?

- ▶ Durch die Bestellung eines Servicepaketes erhalten Sie Beratung und Service aus erster Hand von kompetenten Mitarbeitern - und dies in Verbindung mit kurzen Reaktionszeiten.
- ▶ Fragen zur Konfiguration und Bedienung der MULTIEYE Produkte können direkt beantwortet werden. Defekte und/oder Störungen werden schnell analysiert; Fehler innerhalb kürzester Zeit behoben.
- ▶ Die Kosten für MULTIEYE Software Updates als auch die Software Upgrades sind bereits im Servicepaket eingeschlossen. Dadurch wird Ihr Gerät/System immer auf den neusten Stand gehalten. Das Software Upgrade ermöglicht sogar einen Versionswechsel und trägt zur Modernisierung bei, Kosten die ohne Servicepaket nicht unerheblich sind.
- ▶ Erweiterung der Garantieleistungen
- ▶ Mit den Serviceoptionen kann der Serviceumfang individuell und anlagenspezifisch angepasst werden. Beispiel „Vorbeugende Fernwartung“. Damit wird das Gerät/System in zyklischen Intervallen kontrolliert und gewartet und minimiert das Risiko von Betriebsunterbrechungen. Festplattenfehler können rechtzeitig erkannt und dadurch Ausfälle vermieden werden.

Ihr Nutzen

- Direkte Verbindung – Sie erhalten eine spezielle Durchwahl - ohne Wartezeiten
- Sie werden von kompetenten Ansprechpartnern betreut
- Kurze Reaktionszeiten
- Kostenlose Software Updates und Upgrades
- Fern- Analyse und -Konfiguration von Recordern und Systemen
- Verlängerung der Werksgarantie auf 3 Jahre (für MULTIEYE Recorder und DVR-Kits)

Serviceoptionen

- RMA Vorabtausch innerhalb von 2 Werktagen
- Vorbeugende Fernwartung
- Vorbeugende Wartungsbesuche vor Ort
- Vor Ort Service

Service Übersicht

Serviceart	Serviceleistungen
FTP Zugang für Dokumentationen	Ja
Telefon Support	Montag bis Donnerstag von 08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr CET Freitags von 08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 15:30 Uhr CET <i>Reaktionszeit 8 Stunden</i>
Email Support	Montag bis Donnerstag von 08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr CET Freitags von 08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 15:30 Uhr CET <i>Reaktionszeit 8 Stunden</i>
Fernwartung	Montag bis Donnerstag von 09:30 -17:00 Uhr CET Freitags von 09:30 -15:30 Uhr CET <i>Reaktionszeit 8 Stunden</i>
Garantieverlängerung auf 3 Jahre	✓
Software Updates	✓
Software Upgrades	✓

Definitionen

Servicezeit ist der Zeitraum der Leistungserbringung:

Montag bis Donnerstag von	08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 17:00 Uhr CET
Freitags von	08:30 – 12:30 Uhr und von 13:30 - 15:30 Uhr CET

Ausnahme am 24.12., 31.12.; und an den deutschen, gesetzlichen Feiertagen.

Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang der Schadens-/Fehlermeldung bei artec und dem Beginn der telefonischen Fehlerdiagnose/E-Mail Beantwortung.

Software Update ist die letzte offiziell herausgegebene Version der Software mit Korrekturen, Ergänzungen und jeder anderen Veränderung, die man als geringfügige Veränderung oder als Ergänzung betrachten kann (ebenso bezeichnet als „Bug-fix“). Solche angepasste Versionen enthalten keine substanziiell neuen Funktionen oder Besonderheiten.

Software Upgrade ist die letzte offiziell herausgegebene Version, die Änderungen der Software enthalten muss, mit substanziiell neuen Funktionen oder Anwendungen.

CET Central European Time = mitteleuropäische Zeit, ist eine für Teile Europas und Afrikas gültige Zeitzone.

Premium Reparatur Die Reparatur erfolgt binnen 2 Werktagen. Reparaturen von defekten Geräten werden innerhalb der vereinbarten Zeit nach Erhalt des Gerätes ausgeführt und per Express Service an den Vertriebspartner zurückgeschickt. Bei Anlieferung des Gerätes an einem Freitag oder an einem Tag vor einem Feiertag, erfolgt die Lieferung spätestens nach 4 Tagen.

Fernwartung Über die Fernwartung kann der Servicetechniker direkt auf das Gerät zugreifen, Fehler analysieren und beheben und ggf. ein Angebot für die Instandsetzung erstellen. Voraussetzung für die Fernwartung ist, dass der Kunde das Gerät mit dem Internet verbunden hat und artec die Einwahl IP-Nr. und die Login Daten vorliegen.

Garantieverlängerung Bei allen von artec technologies gefertigten Produkten verlängert sich die Garantiezeit auf 3 Jahre.

Ob Service für unsere MULTIEYE- Softwareprodukte, -Recorder oder -DVR-Kits, die Kosten sind überschaubar. Gerne erstellen wir ein unverbindliches Angebot für Sie.