

## Was bietet das MULTIEYE Servicepaket?

Unsere MULTIEYE Produkte und Systemlösungen bieten größtmögliche Verfügbarkeit, Langlebigkeit und stetige Modernisierung. Dieser hohe Qualitätslevel wird durch die Nutzung unseres Servicepaketes und weitergehende Dienstleistungen wie präventive Wartung, Garantieverlängerung, Vorabtausch und/oder Vor-Ort Service im Rahmen eines Servicevertrages erreicht.

Das MULTIEYE Servicepaket bietet:

- ▶ Beratung und Service aus erster Hand von kompetenten Mitarbeitern - und dies in Verbindung mit kurzen Reaktionszeiten.
- ▶ Fragen zur Konfiguration und Bedienung der MULTIEYE/MYEYE Produkte werden von unserem MULTIEYE Kompetenzteam direkt beantwortet. Defekte und/oder Störungen werden schnell analysiert; Probleme innerhalb kürzester Zeit behoben.
- ▶ Die Kosten für MULTIEYE/MYEYE Software Updates als auch die Software Upgrades sind bereits im Servicepaket eingeschlossen. Dadurch wird Ihr MULTIEYE 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.
- ▶ Mit den Serviceoptionen kann der Wartungs- und Serviceumfang, Garantieverlängerung, etc. 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
- Das Servicepaket ist für eine Laufzeit von 1 Jahr und 3 Jahre buchbar. Die Verlängerung der Werksgarantie für MULTIEYE Recorder, VideoCenter- und Abfrastationen ist bis max 5 Jahre möglich

### Serviceoptionen

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

### Service Übersicht

Serviceart	Serviceleistungen
<b>FTP Zugang für Dokumentationen</b>	Ja
<b>Telefon Support</b>	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>
<b>Email Support</b>	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>
<b>Fernwartung</b>	Montag bis Donnerstag von 09:30 -17:00 Uhr CET Freitags von 09:30 -15:30 Uhr CET <i>Reaktionszeit 8 Stunden</i>
<b>Garantieverlängerung auf bis zu 5 Jahre</b>	Nur für Recorder und VideoCenter Systeme
<b>Software Updates</b>	✓
<b>Software Upgrades</b>	✓

## 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.

### Vorbeugender Wartungsbesuch vor Ort

Dieser erfolgt während der Geschäftszeit von 8:00-17:00 Uhr CET Montag bis Donnerstags und Freitags in der Zeit von 08:00 – 15:00 CET außer Feiertage. Der Zeitpunkt erfolgt jeweils in Abstimmung zwischen dem Kunden und artec technologies AG. In den Kosten sind Arbeitszeit, An- und Abfahrt und Reisezeit (innerhalb Deutschland) enthalten.

Der Service umfasst:

- Überprüfung aller gerätewesentlichen Funktionen und aller Komponenten sowie
- Durchführung eventuell erforderlicher Reparaturen
- Überprüfung der Gesamtfunktion einzelner Systemkomponenten
- Überprüfung von Verschleißteilen
- Austausch von Geräteteilen, die infolge normalen Verschleißes nicht mehr den Gerätespezifikationen entsprechen.

**Garantieverlängerung** Bei allen von artec technologies gefertigten Produkten kann die Garantiezeit bis auf 5 Jahre verlängert werden.

**Ob Service für unsere MULTIEYE Videomanagement Software, -Recorder, -VideoCenter die Kosten sind überschaubar. Gerne erstellen wir ein unverbindliches Angebot für Sie.**