



Unsere SERVICE-LEVEL\* umfassen folgende Leistungsmerkmale:

Serviceleistung	Silber	Gold	Platin
Garantie	x	x	x
Softwareupdate	x	x	x
Reaktionszeit	8 Std.	2 Std.	1 Std.
Support per Telefon	x	x	x
Support per Videokonferenz	x	x	x
Support per E-Mail	x	x	x
Support per Remotezugriff **	-	x	x
Proaktiver Support	-	optional	optional
Konfiguration & Inbetriebnahme Leihsystem vor Ort	-	optional	x
Expressversand Ersatzgerät	-	x	x
Austauschservice vor Ort	-	optional	x
Direkter Ticketsystemzugriff	-	-	x
Abgleich Supportprozesse	-	-	optional
Service Reviewmeetings	-	optional	optional
Delivery Management	-	optional	optional
Presales Engineering	-	-	x
Conference-tv Customer Specials	-	-	x
Pflege- und Reinigungswartung	optional	optional	optional
Serviceeinsatz vor Ort	-	optional	optional
Managed Service	-	optional	optional
Telefonische Erreichbarkeit außerhalb der normalen Geschäftszeiten	-	-	optional
Serviceeinsatz vor Ort außerhalb der normalen Geschäftszeiten	-	-	optional

\*conference-tv Service-Level können bei Bedarf individuell angepasst werden \*\*sofern technisch möglich

## Leistungsbeschreibung der Conference-tv SERVICE-LEVEL

### Garantie\* und Softwareupdates:

Die Dauer der gewährtesten Garantie und der Bereitstellung von Softwareupdates richtet sich nach dem vereinbarten Vertragsstatus.

### Reaktionszeit:

conference-tv garantiert den Beginn der Bearbeitung einer Supportanfrage innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit.\*\*

### Support per Telefon:

Der Vertragspartner erhält eine persönliche Unterstützung durch unseren technischen Support per Telefon.

### Support per Videokonferenz:

Der Vertragspartner erhält eine persönliche Unterstützung durch unseren technischen Support per Videokonferenz.

### Support per E-Mail:

Der Vertragspartner erhält Unterstützung per E-Mail durch unseren technischen Support.

### Support per Remotezugriff:

Aufschalten auf die installierte Technik per Fernremote zur Prüfung und Konfiguration der installierten Technik, sofern dies technisch realisierbar ist.

### Proaktiver Support:

conference-tv wird über das Incident Management hinaus, den Vertragspartner über Neuerungen zu seinem Gerät unaufgefordert zu informieren. Sollten Sicherheitsrisiken bekannt werden, wird der Vertragspartner umgehend telefonisch kontaktiert. Auf Wunsch und sofern die technischen Voraussetzungen

technischen Voraussetzungen dies erlauben, kann conference-tv Endgeräte mit geeigneten Monitoring-Tools auf die generelle Funktion (online/offline) hin überwachen und bei Bedarf den Kunden proaktiv informieren.

### Konfiguration & Inbetriebnahme Leihsystem vor Ort\*\*\*:

Das Ersatzsystem wird durch einen conference-tv-Techniker vor Ort konfiguriert, in das bestehende System integriert und in Betrieb genommen.

### Expressversand Ersatzgerät:

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

### Austauschservice vor Ort\*\*\*:

Ist der Austausch einer installierten Komponente in Folge einer Störungsbeseitigung unumgänglich, so wird dies durch einen Conference-tv-Techniker vor Ort durchgeführt. Ein hierfür ggf. zusätzlicher Technikereinsatz, sowie die nötige Hardware ist im Leistungsumfang enthalten.

### Direkter Ticketsystemzugriff:

Der Vertragspartner erhält einen persönlichen Zugang zu dem conference-tv Ticketsystem. So ist stets der aktuelle Bearbeitungsstand ersichtlich und es können ohne Schnittstellen direkt Aufträge an den Service gestellt werden.

### Abgleich Supportprozesse:

Conference-tv prüft zusammen mit dem Vertragspartner, ob eine Koppelung von Ticketsystemen (Supportmodulen, ITSM- Systemen) möglich und sinnvoll umsetzbar ist. Des Weiteren werden die Supportprozesse conference-tv's nach Möglichkeit denen des Partners angeglichen (Verwendung gleicher Ticketnummer, dedizierte Ansprechpartner, Changes, Eskalationen, Bearbeitungszeiten, Zusammenarbeit mit weiteren externen Dienstleistern, Kommunikation mit internen Mitarbeitern im Namen der internen Serviceabteilung etc.)

### Service Reviewmeetings:

In regelmäßig wiederkehrenden Meetings werden aktuelle und vergangene Service- und Supportfälle, sowie ggf. Ausnahmesituationen mit dem Kunden besprochen. Die Kundenzufriedenheit und die Servicequalität stehen hier im Fokus.

### Delivery Management:

In wiederkehrenden Meetings mit den verantwortlichen Delivery Managern des Kunden und conference-tv werden die verbindlich bestehenden Rahmenbedingungen für die operativen Prozesse besprochen. Es erfolgt ein zusammengefasster Vergleich zwischen vereinbarten und erreichten Vorgaben. Im Fokus stehen hier ebenfalls die planerischen, vertraglichen und finanziellen Themen mit deren Optimierung bei Bedarf.

### Presales Engineering:

Conference-tv stellt dem Vertragspartner Consultants zur Verfügung, die bei der Implementierung der Lösung zur Seite stehen. Vor der eigentlichen Auslieferung werden die Netzwerke des Vertragspartners überprüft, das Schutzbedürfnis analysieren und Engpässe diagnostiziert, um Gerätekonfigurationen entsprechend anpassen zu können. Der Vertragspartner erhält Zugang zu umfangreicher Dokumentation bezüglich Redundanz, Sicherheit, und Engpässe

diagnostiziert, um Gerätekonfigurationen entsprechend anpassen zu können. Der Vertragspartner erhält Zugang zu umfangreicher Dokumentation bezüglich Redundanz, Sicherheit, Szenarien und Prozessen, die auf an Kundenlösung angepasst werden können. Im Anschluss stehen die Consultants in regelmäßigen Jours Fixes (i.d.R. per Videokonferenz/Telefon) dem Partner weiterhin zur Verfügung.

### conference-tv Customer Specials:

Als conference-tv Kunde genießen Sie weitere Vorteile wie: Teilnahme an exklusiven Beta-Tests, direkter Einblick in die Programmierung, kostenlose Marketingberatung für die interne Kommunikation zur Nutzung von Videokonferenz, exklusive Reservierung bei Events, Technikerstammtisch.

### Pflege- und Reinigungsservice:

Elektrische und mechanische Optimierung aller Geräte gemäß Herstellerspezifikationen. Check aller In- und Outputs sowie deren Steuer- und Mediasignalwege. Analyse der Einzel- und Raumfunktionen. Prüfung und Aktualisierung von Softwareständen unter Berücksichtigung der Systemfunktionalität. Die Häufigkeit der Wartung wird je nach Anforderung an die Verfügbarkeit individuell festgelegt. Der Vertragspartner erhält dadurch eine höhere Betriebssicherheit, Investitionsschutz, minimiert oder verhindert Ausfallrisiken durch zum Beispiel frühzeitig erkannte Verschleißerscheinungen. Es ergibt sich hierbei eine Reduktion der Betriebskosten und planbare Wartungskosten.

### Serviceeinsatz vor Ort\*\*\*:

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit einen conference-tv-Techniker zur Vor-Ort-Überprüfung und Störungsbeseitigung zu beauftragen. Der Umfang der kostenfreien Einsätze richtet sich nach dem vereinbarten Vertragsstatus.

### Managed Service:

Einzelgeräte und Komplettlösungen werden von conference-tv Technikern überwacht und auf dem aktuellen Softwarestand gehalten. Dafür werden Servicefenster spätestens 48 Stunden vorher vereinbart. conference-tv wird dafür die herstellereigenen Managementsuiten einsetzen. Weitere ausgewählte Tätigkeiten sind: Backup/Restore der Gerätekonfiguration, Umsetzung von Konfigurationsänderungen, Bereitstellung von Anrufstatistiken, Kompatibilitätstest etc. Für ein gerätespezifisches Angebot sprechen Sie uns gerne an.

### Telefonische Erreichbarkeit außerhalb der normalen Geschäftszeiten:

Der Vertragspartner kann sich jederzeit unter einer Sonderrufnummer mit conference-tv telefonisch in Verbindung setzen.

### Serviceeinsatz vor Ort außerhalb der normalen Geschäftszeiten\*\*\*:

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit einen conference-tv-Techniker zur Vor-Ort-Überprüfung und Störungsbeseitigung außerhalb der normalen Geschäftszeiten zu beauftragen. Der Umfang der kostenfreien Einsätze richtet sich nach dem vereinbarten Vertragsstatus.

\* Ausgenommen sind Verschleißteile wie zum Beispiel Akkus und Leuchtmittel, sowie jegliche Art von mechanischer Gewalteinwirkung und Fremdverschulden.

\*\* Während unserer Geschäftszeiten Mo. - Fr. 8:00 - 18:00 Uhr an Hamburger Werktagen.

\*\*\* Für alle Vor-Ort-Services gilt: inklusive Spesen, Reisekosten innerhalb Deutschlands; exklusive Reisekosten in der EU, Norwegen, Schweiz, Rest der Welt.