

Support Optionen

Die Ferrari electronic AG bietet Ihnen verschiedene maßgeschneiderte Pakete zur Sicherung des Betriebs und zur Pflege aktueller Softwareversionen an.

Data Sheet | 19.03.2019



SUPPORTOPTIONEN

Vielen Dank, dass Sie sich für ein Produkt der Ferrari electronic AG entschieden haben. Uns liegt Ihre positive Produkt-erfahrung sehr am Herzen, daher bieten wir für neu erworbene Produkte einen 30-tägigen **kostenlosen** Support.

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir innerhalb der 30 kostenlosen Tage **KEINE** vollständige Erstinstallation durchführen können. Jedoch sind wir Ihnen bei der Behebung von eventuellen Fehlern gerne behilflich.

Hierzu müssen auf dem Ferrari electronic AG Lizenzportal

- **ALLE** eingesetzten Produkte aktiviert,
- die Online-Registrierung durchgeführt und
- ein autorisierter Ansprechpartner genannt werden.

Nach Ablauf der kostenlosen 30 Tage bietet die Ferrari electronic AG die Möglichkeiten der supportseitigen Absicherung Ihrer Lösung. Dafür stehen Ihnen das **Basis Support Produkt (BSP)**, sowie der **Premium Support Vertrag (PSV)** sowie der einfache **Support Ticket (ST)** zur Verfügung. Alle drei Supportoptionen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Ferrari electronic AG. Im folgenden erfahren Sie mehr zu den Features.

Unterstützung durch das Professionell Service Team

Ferrari electronic betreibt einen Support, der bei Installationsproblemen, allgemeinen Fehlermeldungen und sonstigen Anfragen zu den Produkten durch den Auftraggeber während der normalen Geschäftszeit (Montag bis Freitag 9:30 bis 16:30) in Anspruch genommen werden kann. Der Auftraggeber benennt in seinem Unternehmen maximal zwei Ansprechpartner, die zur Kontaktaufnahme mit dem Support berechtigt sind. Diese kann per E-Mail (bevorzugt), per Fax oder telefonisch (Rückrufbestellung) erfolgen. Der Auftraggeber erhält eine Supportnummer, mit der er sich bei allen Anfragen als Berechtigter identifiziert.

1. Ferrari electronic AG Basis Support Produkt

Mit dem Basis Support Produkt profitieren Sie neben einer komfortablen Basisabsicherung im Bereich Hard- und Software auch von vielen weiteren Vorteilen, wie kostenfreien Updates, kostenfreier Reparatur defekter Hardware und dem exzellenten Ferrari electronic Professional Service.

Mit dem Erwerb dieses Basis Support Produktes sichern sie vorausschauend Ihre Geräte ab und genießen gleichzeitig die folgenden Vorteile:

Basis Support Produkt (BSP)

Einfach über Distribution, Systemhäuser und den Fachhandel zu beziehen (Als „Produkt“ gleich mit- oder später nachbestellbar)	✓
Bei Kauf unmittelbar gültig - Sofort nutzen, später zahlen! (Abrechnungszeitraum beginnt ab dem nächsten 1. des Folgemonats)	✓
Späterer Nachkauf möglich (Bis zu einem Jahr nach Kauf und Registrierung der Produkte)	✓
Support via Telefon, Fax und E-Mail (Hotlineunterstützung) (Montags bis Freitags; 9:30 Uhr bis 16:30 Uhr- Reaktion innerhalb von 6 Stunden)	✓
Remote-Dienstleitung (Drei Remote-Sessions bis max. 1h inkl. Zusatzvereinbarung notwendig)	✓
Hardware: Minor Updates für Software & Firmware (Kostenfreie Updates innerhalb eines Major Releases)	✓
Kostenfreie Reparatur defekter Hardware (Schnelle und einfache Reparaturabwicklung über RMA-Nummer*)	✓

*Return Material Authorization

Bitte fragen Sie die regionale Verfügbarkeit bei Ihrem Distributor an.

Voraussetzungen

1. Der Basis-Support ist zeitgleich mit dem Kauf des dazugehörigen Produktes des Herstellers zu erwerben.
2. Ein nachträglicher Erwerb des Basis-Supports ist nur innerhalb eines Jahres nach Erwerb der dem Basis-Support zugrunde liegenden Produkte möglich.
3. Voraussetzung für die Nutzung des Basis-Supports ist, dass alle Produkte ordnungsgemäß installiert und beim Hersteller registriert wurden. Dazu müssen die Kundendaten vollständig angegeben werden.
4. Für Supportanfragen wird auf gesondertem Wege eine Supportnummer mitgeteilt, welche an einem sicheren Ort aufbewahrt werden sollte und bei jeder Supportanfrage angegeben werden muss.

2. Ferrari electronic AG Premium Support

Der Premium Support Vertrag (PSV) bietet Ihnen alle Vorteile des Basis-Support-Produktes, zuzüglich weiterer Vorteile wie kostenfreien Major-Updates, kostenfreier Reparatur und Vorabaustausch defekter Hardware und dem exzellenten Ferrari electronic Professional Services bei besseren Service Level Agreements (SLA).

Mit dem Erwerb eines Premium Support Vertrages sichern Sie vorausschauend Ihre Geräte ab und genießen gleichzeitig die in der nachfolgenden Tabelle gelisteten Vorteile:

Premium Support Vertrag (PSV)

Vertragsabschluss nach Registrierung der Produkte mit einem qualifizierten Partner der Ferrari electronic oder bei der Ferrari electronic selbst	✓
Bei Kauf unmittelbar gültig - Sofort nutzen, später zahlen! (Abrechnungszeitraum beginnt ab dem nächsten 1. des Folgemonats)	✓
Späterer Nachkauf möglich (Bis zu einem Jahr nach Kauf und Registrierung der Produkte)	✓
Support via Telefon, Fax und E-Mail (Hotlineunterstützung) (Montags bis Freitags; 9:30 Uhr bis 16:30 Uhr- Reaktion innerhalb von 4 Stunden)	✓
Uneingeschränkte Remote-Dienstleitung (Uneingeschränkte Aufschaltung auf das Kundensystem möglich)	✓
Hardware: Minor Updates für Software & Firmware (Kostenfreie Updates innerhalb eines Major Releases)	✓
Hardware: Major Updates für Software & Firmware (Kostenfreie Updates auch Release und Firmware übergreifend)	✓
Kostenfreie Reparatur defekter Hardware (Schnelle und einfache Reparaturabwicklung über RMA-Nummer*)	✓
Vertrag über Value Add Distribution und Premium Partner abzuschließen (Maßgeschneiderter Supportvertrag für optimale Premium Absicherung)	✓
Supporterweiterungen über Premium Partner (Erweiterte Supportoptionen z.B. 24/7 über Partner möglich)	✓
Optionale Verlängerung der Herstellergarantie (Erweiterung der Herstellergarantie auf bis zu fünf Jahre)	✓
Vorabaustausch defekter Hardware (Minimierte Ausfallzeiten durch Vorab Hardwaretausch)	✓

*Return Material Authorization

Bitte beachten Sie, dass der Premium Support Vertrag erst **NACH** Kauf eines Produktes erworben werden kann.

3. Ferrari electronic AG Support Ticket

Sollten Sie keine der oben beschriebenen Support Varianten wünschen und dennoch Support benötigen, haben Sie die Möglichkeit, ein Ferrari electronic AG Support Ticket zu erwerben. Dieses Support Ticket gewährt Ihnen für einen Zeitraum von 14 Tagen den direkten Zugang zu unserem Support-Team, welches sich gerne um die Problembeseitigung kümmern wird.

Das Support Ticket können Sie direkt bei der Ferrari electronic AG für 250 EUR (netto) erwerben.

Support Ticket

Support via Telefon, Fax und E-Mail (Unterstützung)

(Montags bis Freitags; 9:30 Uhr bis 16:30 Uhr- Reaktion innerhalb von 6 Stunden)

