

# Support Optionen

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

---

Data Sheet | 17.11.2021

---



## 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-tätigen **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 der **Premium Support Vertrag (PSV)** sowie der einfache **Support Ticket (ST)** zur Verfügung. Die 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 mindestens 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 Premium Support

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)

<b>Vertragsabschluss nach Registrierung der Produkte mit einem qualifizierten Partner der Ferrari electronic oder bei der Ferrari electronic selbst</b>	✓
<b>Bei Kauf unmittelbar gültig - Sofort nutzen, später zahlen!</b> (Abrechnungszeitraum beginnt ab dem nächsten 1. des Folgemonats)	✓
<b>Späterer Nachkauf möglich</b> (Bis zu einem Jahr nach Kauf und Registrierung der Produkte)	✓
<b>Support via Telefon, Fax und E-Mail (Hotlineunterstützung)</b> (Montags bis Freitags; 9:30 Uhr bis 16:30 Uhr- Reaktion innerhalb von 4 Stunden)	✓
<b>Uneingeschränkte Remote-Dienstleitung</b> (Uneingeschränkte Aufschaltung auf das Kundensystem möglich)	✓
<b>Hardware: Minor Updates für Software &amp; Firmware</b> (Kostenfreie Updates innerhalb eines Major Releases)	✓
<b>Hardware: Major Updates für Software &amp; Firmware</b> (Kostenfreie Updates auch Release und Firmware übergreifend)	✓
<b>Kostenfreie Reparatur defekter Hardware</b> (Schnelle und einfache Reparaturabwicklung über RMA-Nummer*)	✓
<b>Vertrag über Value Add Distribution und Premium Partner abzuschließen</b> (Maßgeschneiderter Supportvertrag für optimale Premium Absicherung)	✓
<b>Supporterweiterungen über Premium Partner</b> (Erweiterte Supportoptionen z.B. 24/7 über Partner möglich)	✓
<b>Kostenloser Wechsel des Spezialconnectors</b> (Ändern Sie Ihre Umgebung von bspw. Exchange onPrem zu Microsoft Office 365, passen wir die Lizenz einmalig kostenfrei für Sie an)	✓

\*Return Material Authorization

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

## 2. Ferrari electronic AG Support Ticket

Sollten Sie die Support-Variante nicht 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 24 Stunden)

