

# SERVICE

## SERVICE-PAKETE **PRIORITY** UND **PRIORITY+**

Unser Service-Paket **PRIORITY** sichert Ihnen privilegierten VIP-Zugang zu Telefonsupport und bevorzugte Auftragsabwicklung bei Fernwartung und Service-Einsätzen.

Für einen störungsfreien und langfristigen Betrieb bietet **PRIORITY+** zusätzlich einmal im Jahr eine umfangreiche Wartung der Hard- und Software.

Außerdem stehen Guthaben für fünf Stunden Fernwartung und zwei Service-Einsätze vor Ort zur Verfügung.



### ✓ IHRE VORTEILE IM DETAIL

- Bevorzugter Zugang zum **technischen Telefonsupport** durch PIN-Eingabe während der Bürozeiten (Mo-Fr 08:00 - 16:30)
- Bevorzugter Zugang zur **Service-Zentrale** durch PIN-Eingabe während der Bürozeiten (Mo-FR 08:00 - 16:30)
- Bevorzugte Auftragsabwicklung bei Fernwartung, Materiallieferungen und Service-Einsätzen
- Guthaben für fünf Stunden Fernwartungseinsatz im Jahr
- Guthaben für zwei Service-Einsätze vor Ort im Jahr (ein Einsatz beträgt max. acht Stunden)
- Zugang zu weiteren Dokumentationen in der DESIGNA eCademy
- Kostenlose Teilnahme an DESIGNA Webinaren
- **PRIORITY+**: Einmal im Jahr eine umfangreiche Wartung der Hard- und Software. Hierzu gehören Überprüfung der Einstellungen, Systemaktualisierung, Datenpflege und Überprüfung der Festplatten und Datenbankgröße.

### ★ BONUS

- Bei Auswahl eines dieser Service-Pakete erhalten Sie reduzierte Preise für alle weiteren Service-Stunden.

### ★ SERVICE-LEVEL

- Die Reaktionszeit vom Eingang der Meldung bis zur Einleitung der Entstörung beträgt max. drei Stunden.
- Wenn ein Einsatz vor Ort erforderlich ist und die Meldung hierzu vor 12 Uhr des laufenden Tages aufgenommen wird, beginnt die Störungsbeseitigung innerhalb der Reaktionszeit von max. zwei Werktagen.

### ✂ VORAUSSETZUNGEN

- Zum Zweck der Fernwartung muss zwingend eine permanente Möglichkeit der Einwahl zur Verfügung gestellt werden.

### WEITERE INFORMATIONEN

- Weitere Informationen und Dokumentationen finden Sie in der DESIGNA eCademy.



[eCademy.designa.com](https://eCademy.designa.com)



Details zum Leistungsumfang entnehmen Sie bitte dem Vertragstext.

#### Kontakt

DESIGNA  
Verkehrstechnik GmbH  
Faluner Weg 3  
24109 Kiel / Germany  
T +49 431 5336-0  
F +49 431 5336-260  
info@designa.com  
www.designa.com

