

# SERVICE

## SERVICE-PAKETE **PROFESSIONAL** UND **PROFESSIONAL+**



Mit dem Service-Paket **PROFESSIONAL** genießen Sie alle Vorteile des Priority Paketes und zusätzlich 24/7 Fernwartung: rund um die Uhr - 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.

Das **PROFESSIONAL+** Paket bietet zusätzlich die Vorteile eines bevorzugten Vor-Ort-Services.



### ✓ IHRE VORTEILE IM DETAIL

- **24/7** Fernwartung - Bereitschaft rund um die Uhr
- 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
- Einmal im Jahr eine umfangreiche Wartung der Hard- und Software. Hierzu gehören Überprüfung der Einstellungen, Systemaktualisierung, Datenpflege und Überprüfung der Festplatten und Datenbankgröße.

#### **PROFESSIONAL+** Service vor Ort:

- Bereitstellung einer bevorzugten Einsatzbereitschaft durch den regional zuständigen Service vor Ort\*
- Die bevorzugte Bereitschaft steht von Mo-Fr von 16:00-22:00 Uhr und am Samstag von 08:00-22:00 Uhr zur Verfügung.

### ★ BONUS

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

\* nicht in allen Regionen verfügbar

### ★ 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

