

braintower.

Braintower SMS Gateway

Replacement Service

■ **Braintower Replacement Service**

Der Braintower Replacement Service bietet einen zuverlässigen und schnellen Hardwaretausch für Ihr Braintower SMS Gateway. Der Versand eines Vorab-Ersatzgeräts erfolgt bereits am nächsten Werktag. Alle Ersatzteile sind neu.

Vorteile des Service:

- Kostengünstige Alternative zur Reparatur vor Ort
- Gebührenfreien Abholung und Anweisungen zur Rücksendung der defekten Einheit. (Vorabaustausch)

Serviceüberblick:

- Remote Problemdiagnose und technischer Telefon- & E-Mail Support
- Vorabaustausch
- definiertes Servicefenster

■ Leistungsumfang im Detail

Merkmal

Remote Problemdiagnose und Support

Servicebeschreibung

Sobald ein Problem auftritt, wenden Sie sich zunächst über eine designierte Telefonnummer oder E-Mail Adresse an den Support. Braintower Technologies bietet grundlegende Unterstützung im Hinblick auf Installation, Produktkonfiguration, Setup und Problembehandlung. Vor der Vereinbarung eines Geräte-austauschs kann Braintower Sie bitten, wichtige Informationen bereitzuhalten, Diagnose Tools zu starten oder weitere unterstützende Maßnahmen auszuführen.

Vorabaustausch

Wenn sich das Problem nach Auffassung von Braintower nicht per Fernzugriff beheben lässt, ersetzt Braintower das defekte Produkt oder das vom Kunden austauschbare Produkt durch ein identisches Produkt oder Ersatzteil derselben oder einer neueren Version.

Bei Anrufen, die an Standard-Arbeitstagen vor 12.00 Uhr Ortszeit eingehen, wird das Ersatzprodukt am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Serviceanfrage versendet. Serviceanfragen, die nach 12.00 Uhr eingehen oder außerhalb des Servicefensters liegen, werden am nächsten Arbeitstag protokolliert und am darauf folgenden Arbeitstag ausgeführt.

Das Ersatzprodukt wird kostenlos an die Kundenadresse geliefert.

Definiertes Servicefenster

Das Servicefenster legt fest, in welchen Zeiten die beschriebenen Serviceleistungen vor Ort oder per Remote-Zugriff erbracht werden. Serviceanfragen, die außerhalb dieses Servicefensters eingehen, werden am nächsten Tag registriert, für den der Kunde ein Servicefenster vereinbart hat.

Für berechnete Produkte sind die folgenden Servicefenster verfügbar:

Standard-Geschäftszeiten an den üblichen lokalen Geschäftstagen: Der Service ist montags bis freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr Ortszeit (gesetzliche Feiertage ausgenommen) verfügbar.

■ Preise

Braintower

Austausch Service

Artikelnummer

Preis in Euro

Preis gilt pro Gerät und Jahr

Desktop Edition Service

6320

399,-

Rack Edition Service

6310

599,-

■ Abdeckung

Alle Standardzubehörkomponenten des ursprünglichen Braintower SMS Gateways sowie alle von Braintower gelieferten Komponenten wie z. B. Netzteile, Kabel und Antenne sind mit diesem Service abgedeckt.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Komponenten:

- Drittanbietergeräte
- Zusätzlich zum Grundgerät erworbenes Zubehör
- Alle Produkte, die von einem nicht autorisierten Techniker oder Benutzer repariert wurden

■ **Mitwirkungspflicht**

Der Kunde muss die vertraglich abgedeckte Hardware für diesen Service unverzüglich registrieren.
Der Kunde verpflichtet sich, Braintower bei Bedarf bei der Remote-Problembehandlung zu unterstützen.
Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden:

- Bereitstellung aller Informationen, die Braintower benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Serviceumfang der Kunde berechtigt ist
- Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Ausführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- Auf Anfrage von Braintower Durchführung sonstiger zumutbarer Aktivitäten, die Braintower helfen, das Problem zu ermitteln oder zu lösen

Die Anlieferung von Ersatzprodukten bzw. die Abholung defekter Produkte erfolgt normalerweise an die Kundenadresse (am Empfang oder Wareneingang, falls es sich bei der angegebenen Kundenadresse um eine Firmenanschrift handelt).

Der Kunde muss den Empfang des Ersatzprodukts bei Lieferung schriftlich quittieren.

Ausgeschlossen von diesem Service sind unter anderem die nachstehenden Aktivitäten:

- Diagnose oder Wartung am Kundenstandort (fordern Sie hierzu ein individuelles Angebot an)
- Einrichtung und Installation des Ersatzprodukts am Kundenstandort
- Wiederherstellung und Support sonstiger Software und Daten
- Behebung von Interkonnektivitäts- oder Kompatibilitätsproblemen
- Unterstützung für netzwerkbezogene Probleme
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von Braintower bereitgestellte System-Fixes, Korrekturen, Patches oder Änderungen zu integrieren
- Services, die erforderlich sind, weil der Kunde versäumt hat, von Braintower vorgeschlagenen Vorsichtsmaßnahmen durchzuführen
- Services, die nach Auffassung von Braintower aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Nutzung des Produkts erforderlich sind
- Services, die nach Meinung von Braintower erforderlich sind, weil von nicht autorisiertem, nicht zu Braintower gehörendem Personal Versuche unternommen wurden, Hardware zu reparieren, zu warten oder zu ändern

■ **Weitere Informationen**

Weitere Informationen zu den Braintower Services erhalten Sie bei Ihrem Braintower Ansprechpartner.

braintower.

Braintower Technologies GmbH

Schlackenbergstraße 41a • 66386 St. Ingbert • Germany
Telefon +49 6894 92966-0 • Telefax +49 6894 92966-20 • info@braintower.de • www.braintower.de