



Backgrounder / 05/2009

Symetria Support Organisation

Symetria AG in Zusammenarbeit mit Polycom® Global Services: Weltklasse Support rund um den Globus!

Die Symetria Support Organisation besteht aus erfahrenen **Polycom Infrastruktur-Technikern** mit Standort in Tagelswangen und Genf. Wir sind im ständigen, engen Kontakt mit der Polycom 3rd Level Support-Gruppe sowie mit dem Polycom R&D, um produktbezogene Probleme zu lösen.

Unsere Supportdienstleistungen basieren bei grösseren Projekten auf einem individuell ausgearbeiteten **Service Level Agreement (SLA)**.

Aufgrund unseres **Know-hows**, unserer **Erfahrung** sowie unserer **Infrastruktur** (welche mit RMX 2000, MGC MCU's, PathNavigator Gatekeeper sowie REDIManager SE 200 Systemen und Endgeräten bestückt ist) sind wir in der Lage, 90% aller Fälle selber zu lösen, ohne Polycom einbeziehen zu müssen.

Unser **Helpdesk** ist während den Schweizer Bürozeiten, von 07:30 bis 18:00 Uhr CET geöffnet. Bei **Notfällen** ausserhalb der Bürozeiten ist der Support via Mobiltelefon sichergestellt. Zusätzlich offerieren wir auch **Installationen**, welche die vorgängige Koordination, die Vorort-Installation, den Test sowie die Benutzerschulung beinhaltet.

Nähere Angaben zu den verschiedenen Wartungsdeckungen finden Sie auf Seite 2.

Garantie und Wartungsvertrag

Symetria offeriert eine **Wartung** in Verbindung mit Polycom. Die Garantie deckt die Software für neunzig (90) Tage und die Hardware für ein (1) Jahr, sofern dies nicht anderweitig beim Kauf vereinbart wurde.

Die **Garantie** ist Bestandteil der Produktpalette und deckt software- und hardwareseitig alle Herstellungs- und Komponentenfehler. Obschon diese Garantie die Systeme über eine spezifizierte Dauer deckt, handelt es sich nur um einen Basisservice, der viele Eigenschaften eines Wartungsvertrages nicht beinhaltet.

Sicherheit kann nicht umfassend genug sein. Wir empfehlen deshalb, die Garantie beim Kauf des Equipments in einen **Wartungsvertrag** zu erweitern. So stellen Sie sicher, dass allfällige Systemprobleme mit erster Priorität behandelt werden, dass die Reparaturzeit auf ein Minimum reduziert wird, und dass die neusten Software Upgrades unmittelbar nach deren Freigabe erhältlich sind. Aufgrund des stetigen Wachstums und des Fortschritts unserer Software ist es am kosteneffektivsten, durch Abschluss eines Wartungsvertrages sicherzustellen, dass die Geräte auf dem neusten Stand der Technologie bleiben.

Die nachfolgende Aufstellung listet die Eigenschaften der verschiedenen **Service-Stufen** im Vergleich zur Garantie auf. Als Wartungsdauer bieten wir 1 Jahr oder 3 Jahre an.

Übersicht der Garantie- und Wartungsvertrags-Leistungen

DECKUNG	GARANTIE	PREMIER WARTUNG	PREMIER PLUS WARTUNG
HARDWARE DOA	Funktionsausfall bei der Installation, Hardware Ersatz wird innert zwei (2) Arbeitstagen nach Ausstellung des RMA versandt.	Versand von Hardware-Ersatz* am nächsten Arbeitstag (exklusive vor Ort Einsätze)	Versand von Hardware Ersatz* am nächsten Arbeitstag (inklusive vor Ort Einsätze)
SOFTWARE PROBLEME	Innert den ersten neunzig (90) Software Updates ¹ , inklusive Wartung Releases und Virusbehebung, exklusive Software Upgrades ² .	Unlimitierte Updates und Upgrades nach deren Freigabe* sowie unlimitierte Virusbehebung (Installation, Konfiguration, Ausbildung obliegt dem Kunden)	Unlimitierte Updates und Upgrades nach deren Freigabe* sowie unlimitierte Virusbehebung (Installation, Konfiguration, Ausbildung obliegt dem Kunden)
HARDWARE AUSFÄLLE	Ein (1) Jahr Fabrikrückgabe und Reparatur. Reparierte Einheiten werden innert 30 Tagen nach Erhalt bei Polycom an den Kunden retourniert. Versandkosten gehen zulasten des Kunden.	Unlimitierte Deckung, keine zusätzlichen Kosten, bevorzugte Behandlung, bietet Versand der ausgetauschten Einheit am nächsten Arbeitstag (exklusive vor Ort Einsätze)	Unlimitierte Deckung, keine zusätzlichen Kosten, bevorzugte Behandlung, bietet Versand der ausgetauschten Einheit am nächsten Arbeitstag (inklusive vor Ort Einsätze)
TECHNISCHER SUPPORT	Limitierter Telefonsupport während der Hard- und Softwaregarantiedauer. Webseite für allgemeine Informationen.	Unlimitiert*; technischer Telefonsupport während den Bürozeiten. Webseitenzugriff für allgemeine Informationen, E-Service, Passwortzugriff auf technische Informationen, technische Tipps und FAQ's (exklusive vor Ort Einsätze)	Unlimitiert*; technischer Telefonsupport während den Bürozeiten. Webseitenzugriff für allgemeine Informationen, E-Service, Passwortzugriff auf technische Informationen, technische Tipps und FAQ's (inklusive vor Ort Einsätze)

* Für die Dauer des Wartungsvertrages, exkl. zusätzlich zur Unterstützung des Software Upgrades benötigter Hardware

¹ Software Updates = Geringe Funktionen and Virusbehebungen

² Software Upgrades = Bedeutende Funktionserweiterungen

Support Service Eigenschaften	GARANTIE	PREMIER WARTUNG	PREMIER PLUS WARTUNG
Telefonischer technischer Support	limitiert	●	●
Eskalierungssupport	●	●	●
On-line Support	●	●	●
24 Std. Testmöglichkeiten	●	●	●
Ersatz defekter Teile im Voraus		●	●
30-Tage-Fabrikrückgabe	●		
Software Updates & Upgrades	Nur Updates	●	●
Vorort Support (nur Hardware Ausfälle)			●

Prozessablauf eines Supportfalles

