

# Постоянная забота: Стандартный Сервисный Контракт

Стандартный сервисный контракт является основой портфолио сервисных услуг, которые компания TANDBERG предлагает своим клиентам. Стандартный сервисный контракт обеспечивает заказчиков необходимой технической поддержкой в течение всего жизненного цикла оборудования и соответствующих программных обеспечений (ПО).



## Преимущества стандартного сервисного контракта

- **Защита инвестиций в технологию и оборудование**
  - Постоянное обновление ПО (software upgrades) новых протоколов
  - Гарантия совместимости оборудования с новыми разработками, которые появятся в будущем
- **Увеличение продолжительности жизненного цикла продукта**
  - Быстрое решение любых внезапных проблем с системой, диагностика оборудования и замена запчастей
  - Обеспечение максимальной производительности и эффективности оборудования в течение всего жизненного цикла
- **Предсказуемость себестоимости проекта**
  - Отсутствие незапланированных бюджетом расходов на техническую поддержку
  - Гарантия на ремонт оборудования, обновление и обслуживание ПО обусловленная сервисным контрактом

## Коротко о стандартном сервисном контракте

Выберите уровень сервисной поддержки который наиболее подходит для Вашего бизнеса:

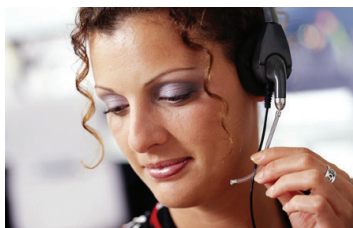
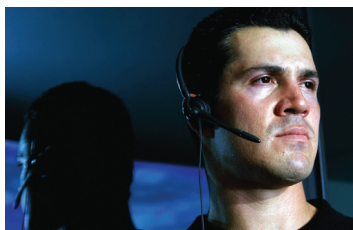
Элементы программы	простой	полный	полный - с локальной технической поддержкой
Информационное обслуживание	•	•	•
Служба технической поддержки	•	•	•
Техническая поддержка онлайн	•	•	•
Ремонт запчастей производителем		•	
Ускоренная замена запчастей		•	•
Управление сервисными контрактами	•	•	•
Локальная техническая поддержка		•	

## Подробнее о составляющих элементах

### Информационное обслуживание

- Информационная услуга практического характера, которая предоставляет заказчику:
  - E-mail извещения о выпуске новых релизов ПО
  - Все выпущенные в прошлом релизы, так же как и все последующие (доступны заказчику в любое время, согласно сервисному контракту)
  - Поддержку оборудования необходимым ПО до шести лет после окончания жизненного цикла продукта
  - Обновление ПО два раза в год

# Постоянная забота: Стандартный Сервисный Контракт



## Служба технической поддержки

Поддержка, консультации и ответы на Ваши вопросы гарантированно предоставляются локальным авторизованным партнером TANDBERG. Согласно сервисному контракту партнер может направить запрос на решение Вашей технической проблемы напрямую в TANDBERG.

## Техническая поддержка онлайн

- Новые и предыдущие релизы ПО доступны для скачивания в любое время на FTP сайте
- Подробные инструкции по каждому релизу доступны на том же FTP сайте
- Описания новых релизов регулярно высылаются на Ваш e-mail
- База данных регистрации предоставляет Вам возможность получать новости о продуктах и разработках

## Ремонт запчастей производителем

Покрытие всех расходов на ремонт и транспортировку неисправной детали в TANDBERG и обратно

## Ускоренная замена запчастей

*предоставляется в пакетах «Полный» и «Полный с локальной технической поддержкой»*

Покрывает расходы на пересылку деталей напрямую заказчику. В маловероятной ситуации поломки оборудования, замена необходимой детали будет произведена в тот же день, когда TANDBERG получит заказ на аналогичную деталь. Полученная видео система или деталь переходит в собственность заказчика, в то время как деталь или система, отправленные в ремонт переходят в собственность TANDBERG. Механизм ускоренной замены запчастей значительно сокращает потерю времени вызванную поломкой оборудования.

## Управление сервисными контрактами

TANDBERG обладает обширной базой данных, которая дает возможность получать следующую информацию:

- Сроки окончания действия сервисных контрактов
- Вид сервисного контракта на который подписан тот или иной заказчик
- История сервисного обслуживания продукта заказчика

По специальному запросу TANDBERG может подготовить отчет по всем системам заказчика.

## Локальная техническая поддержка

*предоставляется только в пакете «Полный с локальной технической поддержкой»*

Клиенты, выбравшие услугу «Локальная техническая поддержка» получают все выше перечисленные услуги и плюс следующие: устранение неполадок, диагностика оборудования, выполнение работ по замене неисправных запчастей, тестирование и настройка оборудования на месте.

Более подробную информацию о стандартном сервисном контракте можно найти на сайте [www.TANDBERG.net](http://www.TANDBERG.net) или получить по адресу [constantcare@tandberg.net](mailto:constantcare@tandberg.net).