SONY
make.believe

# Erweiterte Leistungen mit professionellem Service & Support

Erhalten Sie erweiterten und schnelleren Service mit PrimeSupport Plus für die Sony **HDC-Systemkameras**

Prime Support Plus

Zusätzliche Serviceleistungen mit PrimeSupport Plus für die Sony HDC-Systemkameras

# Service & Support

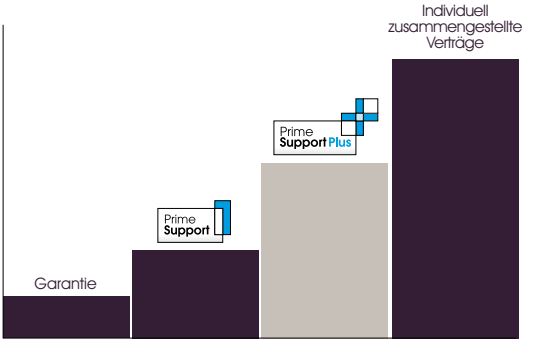
Für die HDC-Systemkameras bietet Service & Support von Sony ab jetzt optionale Serviceleistungen zur Erweiterung der Standardgarantie.

Beim Erwerb eines professionellen Produkts von Sony können Sie davon ausgehen, dass es viele Jahre lang Spitzenleistungen erbringen wird.

Falls es aber doch einmal zu Schwierigkeiten kommen sollte, können Sie sich beruhigt darauf verlassen, dass wir vom „Service & Support" bei Sony für Sie da sind, um Ihnen gemeinsam mit unseren Händlern jederzeit weiterzuhelfen.

PrimeSupport ist beim Hardwareprodukt enthalten und bietet einen mehrsprachigen Helpdesk-Support und geregelte Logistik und Reparatur für zwei Jahre ab dem Verkaufszeitpunkt. Dadurch wird die „nach besten Kräften" handelnde Standardgarantie ausreichend erweitert, um den meisten Supportanforderungen gerecht zu werden.

Wir vom „Service & Support" sind jedoch stolz darauf, Ihnen für Equipment, das einen integralen Bestandteil Ihres täglichen Geschäfts bildet, mit PrimeSupport Plus noch zusätzliche Leistungen anbieten zu können. Der Service kann durch eine Reihe von in dieser Broschüre beschriebenen Optionen an Ihre persönlichen Anforderungen angepasst werden. Damit versprechen wir zusätzliche Sicherheit und die schnellstmögliche Einrichtung und Optimierung Ihres Produkts.




**PrimeSupport Plus**
Erweiterte Serviceleistungen für HDC-Systemkameras

# Installation & Setup

## Anforderung

Der Kunde möchte seine neuen Geräte so schnell wie möglich konfigurieren und einrichten, verfügt aber nicht über die notwendigen Ressourcen.

## So kann Sony helfen

Ein spezialisierter Sony HDC-Techniker kommt für einen Tag zum Standort des Kunden, um die Ersteinrichtung/Einstellung der Kamera vorzunehmen und sie in die Arbeitsumgebung des Kunden zu integrieren.

## Leistungen

**Vertrag:** Eintägiger Besuch am Kundenstandort für die Einrichtung von **bis zu 5** Kamerazügen (Kamera, HDCU und RCP) inklusive Reisekosten

**Öffnungszeiten:** 9:00 – 18:00 Uhr Montag – Freitag (MEZ), außer an regionalen Feiertagen

**Lösung:** Standortbesuch durch einen spezialisierten Sony HDC-Techniker

**Ablauf:** Sony wird sich bei dem Kunden melden, um einen Termin zu vereinbaren

## Weitere Schritte

Bestellinformationen

| | |
|---|---|
| Produktcode | **PS.INSTALLATIONHDC** |

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen oder bei Fragen an Contract Design unter:
**PSEContractDesign@eu.sony.com**

# Technischer Support

## Anforderung

Der Kunde will unter der Woche auch außerhalb der Öffnungszeiten auf das technische Know-how von Sony zurückgreifen können und einen garantierten Rückruf bezüglich seiner HDC-Kamera und des zugehörigen Zubehörs erhalten.

## So kann Sony helfen

Der Kunde erhält exklusiven Zugang zu einem Team aus spezialisierten Sony HDC-Technikern, die den Kunden innerhalb von 60 Minuten nach dem ersten Anruf zurückrufen.

Die Techniker versuchen gemeinsam mit dem Kunden am Telefon eine Lösung zu finden oder das Problem vorerst zu umgehen.

## Leistungen

**Vertrag:** 3-jähriger oder 5-jähriger Vertrag für 1 Kamerakopf und dem zugehörigen Zubehör (nur HDCU und RCP).

**Öffnungszeiten:** 9:00 – 21:00 Uhr Montag – Freitag (MEZ), außer an regionalen Feiertagen

**Rückruf:** innerhalb von 60 Minuten

**Lösung:** Der Lösungsweg bleibt für künftige Fehlerbehebung verfügbar.

**Ablauf:** Alle Anrufe/Vorkommnisse werden protokolliert und mit den spezifischen Vertragsmerkmalen des Kunden abgeglichen.

## Weitere Schritte

Bestellinformationen für ein **einzelnes** System:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.TECHSUPP1HDC3 | PS.TECHSUPP1HDC5 |

Fügen Sie für **bis zu 6** Kameras zu Ihrer Bestellung „pro Kamera" Folgendes hinzu, um einen Mengenrabatt zu erhalten:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.TECHSUPP6HDC3 | PS.TECHSUPP6HDC5 |

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen oder bei Fragen an Contract Design unter:
**PSEContractDesign@eu.sony.com**

# Erweiterter technischer Support

## Anforderung

Der Kunde will **365 Tage** im Jahr auch außerhalb der Öffnungszeiten auf das technische Know-how von Sony zurückgreifen können und einen garantierten Rückruf bezüglich seiner HDC-Kamera und des zugehörigen Zubehörs erhalten.

## So kann Sony helfen

Der Kunde erhält exklusiven Zugang zu einem Team aus spezialisierten Sony HDC-Technikern, die den Kunden innerhalb von 60 Minuten nach dem ersten Anruf zurückrufen.

Die Techniker versuchen gemeinsam mit dem Kunden am Telefon eine Lösung zu finden oder das Problem vorerst zu umgehen.

## Leistungen

**Vertrag:** 3-jähriger oder 5-jähriger Vertrag für 1 Kamerakopf und dem zugehörigen Zubehör (nur HDCU und RCP).

**Öffnungszeiten:** 9:00 – 21:00 U hr Montag – Sonntag (MEZ).

**Rückruf:** innerhalb von 60 Minuten

**Lösung:** Ein Lösungsweg wird für spätere Fehlerbehebung bereitgestellt.

**Ablauf:** Alle Anrufe/Vorkommnisse werden protokolliert und mit den spezifischen Vertragsmerkmalen des Kunden abgeglichen.

## Weitere Schritte

Bestellinformationen für eine **einzelne** Kamera:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.EXTECHSUPP1HDC3 | PS.EXTECHSUPP1HDC5 |

Fügen Sie für **bis zu 6** Kameras zu Ihrer Bestellung „pro Kamera" Folgendes hinzu, um einen Mengenrabatt zu erhalten:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.EXTECHSUPP6HDC3 | PS.EXTECHSUPP6HDC5 |

Prime Support Plus

# Software & Wartung

## Anforderungen

Die Software der Kameras sollen stets auf dem neuesten Stand gebracht werden.

## So kann Sony helfen

Ein spezialisierter Sony HDC-Techniker wird einmal pro Jahr den Standort besuchen und folgende Maßnahmen vornehmen:

Überprüfung der Software des Kunden und Installation der neuesten Updates oder Upgrades (Firmware, FPGA und PLDs)

Wartungsmaßnahmen an der Hardware einschließlich der Inspektion des Verbrauchsmaterials und der Reinigung der Belüftungsschlitze (Ersatzteile sind nicht inbegriffen)

## Leistungen

**Vertrag:** Eintägiger Besuch pro Jahr für 3 oder 5 Jahre für **bis zu 5** Kameraköpfe und dem zugehörigen Zubehör (nur HDCU und RCP) am selben Standort inklusive Reisekosten

**Öffnungszeiten:** 9:00 – 18:00 Uhr Montag – Freitag (MEZ), außer an regionalen Feiertagen

**Lösung:** Standortbesuch durch einen spezialisierten Sony HDC-Techniker

**Ablauf:** Sony wird sich einmal pro Jahr bei dem Kunden melden, um einen Termin zu vereinbaren

## Weitere Schritte

Bestellinformationen

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.SWPREVENTMAHDC3 | PS.SWPREVENTMAHDC5 |

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen oder bei Fragen an Contract Design unter:
**PSEContractDesign@eu.sony.com**

# Express-Ersatzteile

SONY
make.believe

## Anforderung

Wichtige Ersatzteile für die HDC-Kameras und dem zugehörigen Zubenör sollen so schnell wie möglich geliefert werden, damit Ausfallzeiten minimiert werden.

Die Betriebskosten sind für die Dauer des Vertrages kalkulierbar.

## So kann Sony helfen

Ein spezialisierter Sony HDC-Techniker wird den Anruf entgegennehmen und eine Triage ausführen, um festzustellen, welche Ersatzteile benötigt werden. Anschließend wird er den Versand und Abholung des Kamerakopfes und des zugehörigen Zugs (nur HDCU und RCP) organisieren.

Der Kunde erhält exklusiven Zugriff auf Ersatzteile, die für die Betriebsfähigkeit des Equipments notwendig sind.

Die Ersatzteile werden am nächsten Werktag verschickt*.

## Leistungen

**Vertrag:** 3-jähriger oder 5-jähriger Vertrag für 1 Kamerakopf und dem zugehörigen Zubehör (nur HDCU und RCP). Die Kosten und der Versand der benötigten Ersatzteile sind inbegriffen.

**Öffnungszeiten für Ersatzteile:** Die standardmäßigen Betriebszeiten sind 9:00 – 17:30 MEZ Montag bis Freitag (außer erster Weihnachtsfeiertag und Neujahr).

**Rückruf:** innerhalb von 60 Minuten

**Lösung:** Ersatzteile werden am nächsten Werktag versandt, wenn der Anruf bis 15:00 MEZ* eingegangen ist.

**Ablauf:** Der Kunde ruft den technischen Support an und bittet um Unterstützung.

**Bedingungen:** *Lieferung in der der EU, Norwegen und der Schweiz erfolgt am nächsten Werktag. In allen anderen Ländern erfolgt die Lieferung innerhalb von 5 Werktagen.

Kann nur mit einer der Optionen für den technischen Support erworben werden.

## Weitere Schritte

Bestellinformationen für eine **einzelne** Kamera:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.EXPRESPART1HDC3 | PS.EXPRESPART1HDC5 |

Fügen Sie für **bis zu 6** Kameras zu Ihrer Bestellung „pro Kamera" Folgendes hinzu, um einen Mengenrabatt zu erhalten:

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.EXPRESPART6HDC3 | PS.EXPRESPART6HDC5 |

Prime Support Plus

# Leihgerät

## Anforderung

Der Kunde kann eine für seinen Betrieb essentielle Kamera nicht sofort ersetzen und benötigt daher schnell ein Austauschgerät für die fehlerhafte Kamera.

## So kann Sony helfen

Für die Dauer der Reparatur stellt Sony eine HDC-Kamera mit ähnlicher Konfiguration zur Verfügung.

## Leistungen

**Vertrag:** 3-jähriger oder 5-jähriger Vertrag für 1 Kamerakopf und dem zugehörigen Zubehör (nur HDCU und RCP). Die Kosten für Lieferung und Rückgabe des Leihgeräts sind inbegriffen.

**Öffnungszeiten:** Montag – Freitag 10:00 – 18:00 Uhr (MEZ), außer an regionalen Feiertagen.

**Lösung:** Der Kunde erhält ein geeignetes Produkt am nächsten Werktag bei Anrufen, die bis 15:00 Uhr MEZ* erhalten wurden.

**Ablauf:** Der Kunde ruft den spezialisierten Techniker an, der eine Triage der Kamera ausführt.

**Bedingungen:** *Lieferung in der der EU, Norwegen und der Schweiz erfolgt am nächsten Werktag. In allen anderen Ländern erfolgt die Lieferung innerhalb von 5 Werktagen.

## Weitere Schritte

Bestellinformationen

| Dauer | 3 Jahre | 5 Jahre |
|---|---|---|
| Code | PS.LOANUNITHDC3 | PS.LOANUNITHDC5 |

**© 2013 Sony Corporation.** Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument darf ohne schriftliche Genehmigung weder ganz noch auszugsweise reproduziert werden. Funktionen und Spezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Sony und make.believe sind eingetragene Marken der Sony Corporation. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

HCT_HDC_Service_&_Support_J241_GER_13/02/2013