SONY
make.believe

Erweiterte Leistungen mit professionellem Service & Support

Erhalten Sie einen erweiterten und schnelleren Service mit PrimeSupport Plus für die Sony **MVS-Mischer**

Prime Support Plus

Zusätzliche Serviceleistungen mit PrimeSupport Plus für die Sony MVS-Mischer

Service & Support

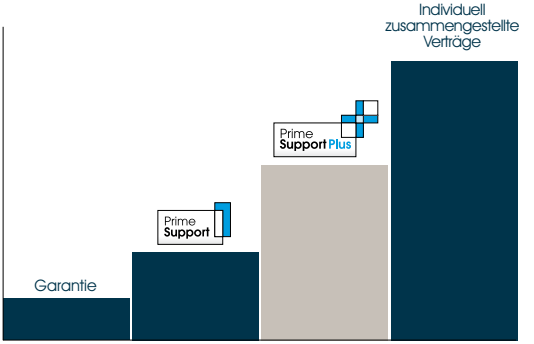
Für die MVS-Mischerserie bietet Service & Support von Sony ab jetzt optionale Serviceleistungen zur Erweiterung der Standardgarantie.

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 Standardverträge für MVS-Mischersysteme

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 MVS-Techniker kommt für einen Tag zum Standort des Kunden, um die Ersteinrichtung/Einstellung des Mischers vorzunehmen und sie in die Arbeitsumgebung des Kunden zu integrieren.

Leistungen

Vertrag: Eintägiger Besuch am Standort für einen Mischer inklusive Reisekosten.

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

Lösung: Standortbesuch durch einen spezialisierten Sony MVS-Techniker

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

Weitere Schritte

Bestellinformationen für einen **einzelnen** Mischer:

Produktcode	**PS.INSTALLATIONMVS**

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 seines MVS-Mischers erhalten.

So kann Sony helfen

Der Kunde erhält exklusiven Zugang zu einem Team aus spezialisierten Sony MVS-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 Mischer

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

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 einen **einzelnen** Mischer:

Dauer	3 Jahre	5 Jahre
Code	PS.TECHSUPPTMVS3	PS.TECHSUPPTMVS5

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 seines MVS-Mischers erhalten.

So kann Sony helfen

Der Kunde erhält jeden Tag des Jahres exklusiven Zugang zu einem Team aus spezialisierten Sony MVS-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 Mischer

Öffnungszeiten: 9:00 – 21:00 Uhr Montag – Sonntag (MEZ)

Rückruf: innerhalb von 60 Minuten

Lösung: Ein Lösungsweg wird für spätere Fehelrbehebung bereitgestellt.

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

Weitere Schritte

Bestellinformationen für einen **einzelnen** Mischer:

Dauer	3 Jahre	5 Jahre
Code	PS.EXTECHSUPPTMVS3	PS.EXTECHSUPPTMVS5

Prime Support Plus

Software & Wartung

Anforderung

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

So kann Sony helfen

Ein spezialisierter Sony MVS-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, FPGAs & PLDs).

Wartungsmaßnahmen an der Hardware einschließlich Reinigung der Belüftungsschlitze (Ersatzteile sind nicht inbegriffen)

Leistungen

Vertrag: 1 Tag pro Jahr für 3 oder 5 Jahre für bis zu 2 Mischer am selben Standort inklusive Reisekosten

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

Lösung: Standortbesuch durch einen spezialisierten Sony MVS-Techniker

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

Weitere Schritte

Bestellinformationen für bis zu **2 Mischer**:

Dauer	3 Jahre	5 Jahre
Code	PS.SWPREVENTMAMVS3	PS.SWPREVENTMAMVS5

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 MVS-Mischer sollen so schnell wie möglich geliefert werden, damit Ausfallzeiten minimiert werden. Die Betriebskosten sollen für die Dauer des Vertrages kalkulierbar sein.

So kann Sony helfen

Ein spezialisierter Sony MVS-Techniker wird den Anruf entgegennehmen und eine Triage ausführen, um festzustellen, welche Ersatzteile benötigt werden. Anschließend wird er den Versand und Abholung organisieren.

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

Die Ersatzteile werden am nächsten Werktag verschickt* (Arbeiten vor Ort nicht inbegriffen).

Leistungen

Vertrag: 3 Jahre oder 5 Jahre unter Abdeckung der Kosten und der Lieferung der benötigten Ersatzteile für 1 Mischer

Öffnungszeiten für Ersatzteile: Die standardmäßigen Betriebszeiten sind 9:00 – 17:30 Uhr 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 einen **einzelnen** Mischer:

Dauer	3 Jahre	5 Jahre
Code	PS.EXPRESSPARTMVS3	PS.EXPRESSPARTMVS5

Prime Support Plus

© 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_MVS_Service_&_Support_J241_GER_11/02/2013