

Support+ – der Premium-Service für Ihre Technik!*

Key Facts Auf einen Blick:



Endkunde muss immer Unternehmen sein
(2.1 PSB)



Weltweit remote verfügbar
(6.1.7 PSB)



Automatische Vertragsverlängerung der Grundlaufzeit um 12 Monate bis max. 10 Jahre
(3.3 PSB)



Support+ nur für MTR-Geräte
(6.1.10 PSB)

Prozess – So läuft's ab:

1.

Beantragung beim Helpdesk-Support durch Kunden
(4.1 PSB)

2.

Legitimierung durch Vertragsnummer
(4.3 PSB)

3.

Prüfung des Serviceanspruches durch Helpdesk-Support
(5.3.2 PSB)

Serviceumfang - was ist drin?



Konfigurationsempfehlung für das Microsoft-Ökosystem sowie der damit einhergehenden Meetingraum-Inbetriebnahmen, einschließlich der eingesetzten Konferenzraumlösungen und Endgeräte
(6.1.1 PSB)



Fachliche Begleitung zur technischen Konfiguration und Inbetriebnahme von Konferenzraumlösungen und Endgeräten, zur Einrichtung der Endgeräte im Meetingraum sowie zur Abstimmung von Netzwerkanforderungen
(6.1.1 PSB)



Unlimitierte Anzahl an Helpdesk-Tickets
(6.1.8 PSB)

Ausschlüsse - Wann der Service endet:



Produkte mit Status "End of Life"
(6.1.5 PSB)



Produkte mit Status "End of Support"
(6.1.5 PSB)



Produkte mit fehlender Zertifizierung
(6.1.5 PSB)



Leistungserbringung rechtlich nicht zulässig
(6.1.9 PSB)



Fehlender Servicevertrag für betroffene MTR-Geräte
(6.1.10 PSB)

*Die hier enthaltenen Angaben dienen ausschließlich der unverbindlichen Übersicht. Rechtsverbindliche Regelungen ergeben sich ausschließlich aus den Support+ Servicebedingungen (PSB). Abrufbar unter <https://www.kern-stelly.de/PSB>.

Support+ – the Premium-Service for your technology!*

Key Facts At a glance:



End customer must always be a company
(2.1 PSTC)



Available remotely worldwide
(6.1.7 PSTC)



Automatic contract renewal of the basic term by 12 months up to a maximum of 10 years
(3.3 PSTC)



Support+ for MTR devices only
(6.1.10 PSTC)

Process – How it works:

1.

Request for helpdesk support by customers
(4.1 PSTC)

2.

Legitimation via Contract number
(4.3 PSTC)

3.

Check of the service claim through helpdesk support
(5.3.2 PSTC)

Scope of service - what is included?



Configuration recommendations for the Microsoft ecosystem and the associated meeting room set-ups, including the conference room solutions and end devices used
(6.1.1 PSTC)



Technical support for the technical configuration and commissioning of conference room solutions and end devices, for setting up the end devices in the meeting room, and for coordinating network requirements
(6.1.1 PSTC)



Unlimited number of helpdesk tickets
(6.1.8 PSTC)

Exclusions – When cover ends:



Products with the status "End of Life"
(6.1.5 PSTC)



Products with the status "End of Support"
(6.1.5 PSTC)



Products without certification
(6.1.5 PSTC)



Provision of services is not legally permitted
(6.1.9 PSTC)



No service contract for affected MTR devices
(6.1.10 PSTC)

*The information contained herein is provided solely as a non-binding overview. Legally binding regulations result exclusively from the Plus Service Terms and Conditions (PSTC).
Available at <https://www.kern-stelly.de/PSB>.