

Aimetis Maintenance & Support™



Aimetis Maintenance & Support

ist ein umfassendes Angebot, mit dem Sie das Beste aus Ihrem Software-Investment herausholen.

Was sagen unsere Kunden über unser Maintenance & Support Angebot?



Aimetis Maintenance and Support ist für uns äußerst wertvoll. Technische Unterstützung von Menschen zu bekommen, wie die Mitarbeiter von Aimetis ist sehr, sehr wichtig.

- *Lawton Maui, Marriott Ko Olina Beach Club*

Professioneller, sachkundiger Support-Service. Ich war beeindruckt. Vielen Dank!

- *Matthias Toepp, Toepp Electric*

Die technische Unterstützung von Aimetis ist immer ausgezeichnet. Die Mitarbeiter im Support scheinen die Ursache des Problems immer direkt zu erkennen oder sie bleiben dran, bis der Fall vollständig gelöst ist.

- *Craig Thomson, Telsco Security Systems*



Vorteile

✓ Priorisierter Support

Ihnen steht ein weltweit aufgestelltes Team aus erfahrenen Support-Mitarbeitern und Softwareentwicklern zur Verfügung, das Ihnen ein umfassendes Know-how bereit stellt. Wir hören nicht auf, an Ihrem Fall zu arbeiten, bis das Problem endgültig gelöst ist. Priorisierter Support umfasst:

- Bevorzugter Support via Telefon, E-Mail und Aimetis Xnet
- Unterstützung via Fernwartung
- Priorisiertes Bugfixing

✓ Software Maintenance

Erhalten Sie Zugang zu Software-Updates, sobald diese erscheinen, und das ohne zusätzliche Kosten. Software-Updates beinhalten:

- neue Funktionen und Verbesserungen
- Regelmäßige Releases, um Produktfehler zu adressieren

✓ Health Monitoring

Mit dem Aimetis Health Monitoring lassen sich Zustand von Server und Kameras in unserem Partnerportal Aimetis Xnet anzeigen. Der Systemzustand wird in regelmäßigen Abständen im Xnet gespeichert. Health Monitoring gibt Ihnen Information über:

- Speicherplatznutzung
- Zustand aller verbundenen Geräte
- Allgemeine Serverinformationen (Softwareversion, usw.)

✓ Online Backup

Mit Online Backup kann Symphony ein Backup der Serverkonfiguration im Aimetis Partnerportal Xnet speichern. Das Backup kann in regelmäßigen Zeitabständen auch automatisch ausgeführt werden.

Programmvergleich

	Server ohne Maintenance & Support	Server mit Maintenance & Support
Laufzeit	90 Tag ab Installation	1-5 Jahre
Support Cases	3 Cases pro Jahr pro Server	Uneingeschränkt
Self-Service-Support	•	•
Kommunikation per	E-Mail, Partnerportal	Telefon, E-Mail, Partnerportal
Freie Version-Upgrades (innerhalb der Laufzeit)	•	•
Priorisiertes Bugfixing		•
Lizenztransfer zwischen Servern		•
Fernwartung		•
Online Backup		•
Health Monitoring		•
Reaktionszeiten bei Erstkontakt	Priorität hoch: nächster Werktag Priorität mittel: 2 Werktage Priorität niedrig: 3 Werktage	Priorität hoch: 4 Geschäftsstunden Priorität mittel: 8 Geschäftsstunden Priorität niedrig: nächster Werktag
Reaktionszeiten für Folgekontakte	Priorität hoch: 2 Werktage Priorität mittel: 3 Werktage Priorität niedrig: 4 Werktage	Priorität hoch: 8 Geschäftsstunden Priorität mittel: 2 Werktage Priorität niedrig: 3 Werktage

Aimetis Professional Services

Sie suchen nach einer Lösung, die individuelle Bedürfnisse an Ihre Sicherheitssoftware erfüllt? Um Ihren Anforderungen gerecht zu werden, bietet Aimetis Professional Services zusätzliche Dienstleistungen für Beratung, kundenspezifische Entwicklung und erweiterte Support-Optionen.

✓ Beratung

Egal ob Sie ein paar Ratschläge oder ein komplettes Systemdesign benötigen, Aimetis ist gern bereit Ihnen zu helfen. Unser Team von professionellen Beratern unterstützt Sie gern bei Design, Implementierung und Support für Systeme aller Größen und Branchen.

- Skalierung und Architektur von Systemen
- Redundanz und Failover-Konzepte
- Erweiterte Systemkonfiguration

✓ Kundenspezifische Entwicklung

Aimetis Produkte bieten eine breite Plattform, mit der sich komplette Videosysteme umsetzen lassen. Auch wenn unsere Produktpalette bereits jetzt die Mehrheit an Marktbedürfnissen erfüllt, kann Ihnen unser Professional Service Team Ihre Lösung erweitern und verbessern, indem Sie kundenspezifisch zugeschnitten wird, um auch die strengsten Anforderungen zu erfüllen.

- Entwicklung neuer Funktionen
- Benutzerdefiniertes Layout-Design und Re-Branding
- Integration von Fremdsystemen

✓ Erweiterter Support

Das Aimetis Maintenance & Support-Programm bietet während der Geschäftszeiten einen zuverlässigen Support für alle wichtigen Installationen. Für betriebsnotwendige Systeme, ist ein erweiterter Service, über den Standard-Support hinaus, wünschenswert. Aimetis Professional Services bietet erweiterten Support für diese Systeme.

- Unterstützung vor Ort
- „End-of-Life“ – Produkt-Support
- Systemüberwachung



Priorisierter Support



Software Maintenance



Health Monitoring



Online Backup

Weitere Informationen finden Sie auf aimetis.com

© 2016 Aimetis Corp., Aimetis und Aimetis Symphony sind in verschiedenen Gerichtsbarkeiten als eingetragene Warenzeichen oder Marken der Aimetis Corp. registriert. Alle weiteren Firmen- und Produktnamen sind Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen. Wir behalten uns das Recht vor, Änderungen ohne vorherige Ankündigungen vorzunehmen.