

DIE DREI KEMP SERVICEKATEGORIEN

Premium Plus (Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden)

- ▶ Erreichbar per **Telefon und E-Mail rund um die Uhr (24/7)**
- ▶ Priority Support
- ▶ Hardwareaustausch vor Ort innerhalb von 4 Stunden (nur in D)
- ▶ Remote Konfiguration Service (RCS)
- ▶ Kostenloses Hardware Refresh (3 Jahres Bundle)

Premium (7 x 24)

- ▶ Erreichbar per **Telefon und E-Mail rund um die Uhr (24/7)**
- ▶ Priority Support
- ▶ Vorab Austausch von Hardware, d.h. der Versand erfolgt innerhalb eines Werktags nach Identifikation des Problems. Erst nach erfolgtem HW-Austausch wird das defekte Gerät durch KEMP abgeholt

Basic (5 x 10)

- ▶ Erreichbar per **Telefon und E-Mail, Mo.-Fr.: 8:30-18:30 Uhr**
- ▶ Hardware-Ersatz in Form von Austauschgeräten erfolgt innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der reklamierten Komponenten bei KEMP
- ▶ Hardware Ersatzgeräte müssen mit Angabe einer RMA Nummer an KEMP zurückgesendet werden

Kunden haben die Möglichkeit, Ihren Basic Support zu verlängern oder ein Upgrade auf ein höheres Level zu wählen.

Der **Premium Plus Support** enthält mehrere Vorteile – neben einem Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden, auch einen kostenlosen VLM-200 und Remote Configuration Services (RCS). Hat der Kunde eine Laufzeit von 3 Jahren **Premium Plus Support**

eingekauft, und verlängert nach Ablauf die Laufzeit um weitere 3 Jahre, erhält der Kunde einen **kostenlosen Hardware Refresh**. Die vorhandene Hardware wird 1:1 gegen neue Geräte bzw. zu dem Zeitpunkt aktuelle Nachfolge-Geräte ausgetauscht.

Alle **Supportverlängerungen** beginnen am Tag nach dem Ablaufdatum – dies gilt auch für Verlängerungen, die rückwirkend gekauft wurden.

Die KEMP **Servicequalität** gehört zu den Besten im Markt. Kunden beurteilen KEMP mit sehr hohen Zufriedenheitswerten von bis zu 99%.

Von Supportverträgen profitiert zum einen der Endverbraucher, der eine gleichbleibende Qualität und Verfügbarkeit sicherstellen möchte, zum anderen ist es für Sie als Reseller eine zusätzliche Business-Opportunity, die Ihnen eine hohe Kundenbindung sichert.

KEMP Partner sollten eigenständig und proaktiv mit den Vertragslaufzeiten für den Endverbraucher umgehen, um eine rechtzeitige Verlängerung sicherzustellen. Unsere 3KV Experten stehen Ihnen dabei jederzeit gerne unterstützend zur Verfügung.

KEMP bietet keine Supportsegmente wie z.B. „firmware only“ an.

Falls Sie einen bereits vorhandenen LoadMaster durch Kauf einer zweiten Einheit in ein HA-Paar umwandeln möchten, kontaktieren Sie bitte Ihren KEMP Ansprechpartner oder KEMP EMEA, um die Supportverträge aufeinander abzustimmen und zusammenzulegen.

Service Description

Basic

Premium Premium Plus

Service Description	Basic	Premium	Premium Plus
1 Hour Initial Response SLA	✓	✓	✓
5 x 10 Support Availability	✓	✓	✓
Phone Support	✓	✓	✓
E-Mail Support	✓	✓	✓
Online Support	✓	✓	✓
Software Updates	✓	✓	✓
Access to App Templates	✓	✓	✓
Knowledge Base Access	✓	✓	✓
Support/Security Announcement	✓	✓	✓
Basic Content Rule Support	✓	✓	✓
Priority Phone Support		✓	✓
24/7 Support Availability		✓	✓
Advance Replacement		✓	✓
Tier 3 Phone Support			✓
4 Hour Delivery			✓
Delivery with a technician			✓
Incl. Advanced Content Rule Support			✓
Incl. Remote Configuration Services			✓
Support Manager Queue Alerting			✓
Free VLM-200 incl. w/Purchase			✓
Incl. Hardware Refresh			✓

Wichtige Service-Kontaktinformationen

Region Basic, Premium und Premium Plus

Telefon EMEA: +353 61 260 101 / +353 61 260 112

E-Mail: support@kemptechnologies.com

Internet: www.kemptechnologies.com