

Der SIGMA Managed-Service-Vertrag

Betriebssicherheit, auf die Sie sich verlassen können.

Medientechnik ist geschäftskritisch – Betriebssicherheit schafft Vertrauen. Mit unserem Managed-Service-Vertrag sorgen wir dafür, dass Ihre Systeme zuverlässig laufen, Störungen schnell und transparent gelöst werden und Ihre Investition langfristig geschützt wird – abgesichert durch ein klar definiertes Service-Level-Agreement (SLA).

	Ohne Service Vertrag	Mit Service-Vertrag
Bearbeitung der Anfrage im Ticketsystem	🕒 Nach Verfügbarkeit	🕒⚡ Bevorzugt
Telefonischer Support durch unsere AV- und Medientechnik-Spezialisten	🕒 Nach Verfügbarkeit bis zu 1 Woche	🕒⚡ Max. 4 Stunden
Eintreffen des Servicetechnikers vor Ort	🕒 Nach Verfügbarkeit bis zu 4 Wochen	🕒⚡ Max. 3 Werktage
Service-Abwicklung	🕒 Nach Verfügbarkeit	🕒⚡ Bevorzugt
Ersatzteil-Beschaffung	🕒 Nach Verfügbarkeit	🕒⚡ Bevorzugt
Jährliche Wartung	✗ Nicht enthalten	✓ Enthalten
Software Upgrades und Patches	✗ Nicht enthalten	✓ Enthalten

TICKETBASIERTE BEARBEITUNG

Alle Serviceanfragen, egal über welchen Kanal sie uns erreichen, werden zentral und transparent über ein Ticketsystem erfasst, dokumentiert und bearbeitet.

KONTAKTMÖGLICHKEITEN

Unser Service-Team erreichen Sie über unsere Hotline (werktags von 8:00 - 17:00 Uhr), per E-Mail oder über das **Service-Formular** auf unserer Webseite.

REAKTIONSZEIT

Klar definierte Reaktionszeiten in unseren Service-Level-Agreements (SLA) sorgen für Planungssicherheit.

VOR-ORT-SERVICE

Sollte ein Einsatz vor Ort erforderlich sein, ist ein Techniker innerhalb von drei Werktagen bei Ihnen – montags bis freitags, 8:00-17:00 Uhr. Auf Wunsch kann die Reaktionszeit verkürzt werden.

WARTUNG DER MEDIENTECHNIK

Zuverlässiger Betrieb braucht regelmäßige Wartung. Unsere Techniker:innen prüfen, reinigen und kalibrieren Ihre Systeme vor Ort.

UNSER LEISTUNGSUMFANG IM MANAGED-SERVICE

- Sicht- und Funktionsprüfung aller medientechnischen
- Reinigung von LED-Screens, Displays, Optiken, Filtern, Lüftern, Lüftungsgittern
- mechanische Ausrichtung von LED-Screens, Displays, Projektoren, Kameras, Lautsprechern, Mikrofonen
- elektrische Kalibrierung von LED-Screens, Displays, Projektoren, Kameras, Lautsprechern, Mikrofonen
- Software Upgrades und Patches
- Funktionstest
- Dokumentation der Wartung

Sie haben bereits ein Angebot von uns erhalten?
Sprechen Sie mit uns über die Ergänzung um den Managed-Service-Vertrag:
+49 211 5377 123 | service@sigma-av.com

Alle Serviceverträge gelten für eine Laufzeit von einem Jahr. Die Laufzeit verlängert sich nach Ablauf automatisch, sofern der Vertrag nicht einen Monat vor Vertragsende gekündigt wird. Die Leistungen gelten für die von SIGMA installierte Medientechnik am vereinbarten Standort. Erweiterungen oder Änderungen der installierten Technik sowie zusätzliche Arbeiten, Verbrauchsmaterialien und Ersatzteile werden gesondert abgerechnet. Nebenabsprachen erfolgen schriftlich. Weitere Informationen finden Sie in unseren **AGBs**.