

Premium-Servicepaket



Engineering the **world's best** visual solutions


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN

INHALT

Premium-Servicepaket	3
Erstellen und Verwalten von Fällen	4
Wissensdatenbank	4
Zusätzliche Ressourcen zur Selbsthilfe	5
Kontaktaufnahme mit dem Supportteam	5
Beschleunigen des Lösungsprozesses	5
Standard- und Premium-Service-Ebenen	6
Prioritätsebenen und SLAs	7
SLA und Zeitrahmen	8
Erste Antwort	9
Workaround	9
Vollständige Behebung	10
SLA-Zeitrahmen	10
Eskalieren eines Vorfalls	11
Datenschutzrichtlinie	12
Personenbezogene Daten	12
Fernzugriff	12

PREMIUM-SERVICEPAKET

Datapath hat sich einer herausragenden Servicequalität verpflichtet. Wir arbeiten eng mit unseren Kunden zusammen, um die erfolgreiche Einführung und Anwendung unserer Lösungen sicherzustellen. Wir überprüfen und verbessern unsere Praktiken kontinuierlich, damit wir Services erbringen können, die Ihre Bedürfnisse übertreffen.

Unsere dedizierten Supportteams verfügen über insgesamt mehr als 50 Jahre Erfahrung und pflegen ihr Expertenwissen zu allen Datapath-Produkten und zugehörigen Technologien. Unser Premium-Servicepaket steht für alle VSN- und iolite-Videowand-Controller, Multi-Display-Controller der x-Series und die Software WallControl 10 zur Verfügung.

DAS DATAPATH-KUNDENPORTAL

Das Kundenportal ist eine der Schnittstellen zwischen dem Kunden und dem Datapath-Supportteam. Es ist das ganze Jahr über rund um die Uhr erreichbar, dient als zentrale Anlaufstelle für Ihre Anfragen und stellt eine einfache und schnelle Methode dar, Ihren Supportfall zu erstellen.

Bitte verwenden Sie zur Anmeldung oder Registrierung für das Supportportal folgenden Link:
<https://support.datapath.co.uk>

Das Kundenportal enthält eine Fülle an Informationen zu den von Ihnen eingesetzten Datapath-Lösungen sowie nützliche Tipps und Hinweise zu Ihrem System. Es wird stetig weiterentwickelt und ist dazu gedacht, den Prozess zur Erstellung von Supportfällen zu vereinfachen und zu beschleunigen.

ERSTELLEN UND VERWALTEN VON FÄLLEN

Das Portal ist die schnellste Methode zur Erstellung neuer Fälle und auch der einzige Ort, an dem Sie alle Ihre bestehenden Fälle anzeigen und verwalten können. Bei der Erstellung eines Falls über das Portal können Sie zwischen **Vorfall**, **Service-Anfrage** oder **Änderungsanfrage** wählen. Der Fall geht dann direkt an das Supportteam, das ggf. die Fallart ändert und so sicherstellt, dass dem Fall die gebührende Aufmerksamkeit geschenkt wird. Erklärungen zu den Tickets, die Sie erstellen können, finden Sie auf Seite 8.

Im Portal können Sie die Prioritätsebene festlegen. Fälle der Priorität eins sollten über das Telefon erstellt werden. Wie bei den Fallarten können die Supportteams auch die Fallprioritäten nach der Erstellung ändern. Weitere Informationen zu den Prioritätsebenen finden Sie auf Seite 8 unter Prioritätsebenen und SLAs.

WISSENSDATENBANK

Unsere umfangreiche und stetig wachsende Wissensdatenbank ist der zentrale Anlaufpunkt für Produktinformationen: von Anleitungen zu FAQs decken diese Artikel wichtige Informationen und häufig gestellte Fragen sowie Software-Features ab, um Ihnen so schnell wie möglich zu helfen. Sie können auf dem Portal schnell auf die neuesten Veröffentlichungen, die aktuellsten Patches und Downloads zugreifen, mit allen dazugehörigen Veröffentlichungshinweisen. Dazu muss kein Fall erstellt werden. All diese Informationen sind auf dem neuesten Stand und stehen zum Zugriff bereit.

ZUSÄTZLICHE RESSOURCEN ZUR SELBSTHILFE

Über die auf dem Portal verfügbaren Ressourcen hinaus umfasst unsere Software Hilfedateien, die traditionelle Benutzerhandbücher ersetzen. Manche unterstützen Sie mit einer Suchfunktion bei Ihren Anfragen. Durch die Bereitstellung detaillierter Informationen zu einem spezifischen Bereich der Software wird so eine schnelle Lösung ermöglicht.

BEVOR SIE SICH AN UNS WENDEN

Es gibt einige Schritte, mit denen Sie unser Supportteam bei der schnellstmöglichen Lösung Ihres Problems unterstützen können. Bitte versuchen Sie, das Problem zu reproduzieren und alle dazu beitragenden Faktoren zu bestimmen. Dadurch können Sie unsere Supportexperten über das Geschäftsszenario und die Auswirkungen informieren. In den meisten Fällen müssen unsere Teams das Problem erst reproduzieren, bevor sie es beheben können. Die Bereitstellung dieser Informationen hilft dabei, eine schnelle Lösung für den Vorfall zu finden.

Bitte besprechen Sie das Problem zuerst mit Ihrem Superuser oder Systemintegrator, bevor Sie sich mit einer Supportanfrage an Datapath wenden.

KONTAKTAUFNAHME MIT DEM SUPPORTTEAM

Sie haben folgende Möglichkeiten unser Supportteam zu erreichen:

Kundenportal – Einen Überblick über alle wichtigen Portalfunktionen finden Sie unter [Kundenportal](#).

E-Mail – Sie können unser Supportteam unter support@datapath.co.uk anschreiben. Bitte seien Sie so ausführlich wie möglich.

Telefon – Über unsere spezielle Premium-Service-Leitung können Sie direkt mit einem unserer erfahrenen Experten sprechen. Die von Montag bis Freitag rund um die Uhr verfügbare direkte Durchwahlnummer finden Sie auf Ihrem Premium-Service-Zertifikat.

Bitte stellen Sie bei der Meldung eines Vorfalls beim Support sicher, dass Sie die Seriennummer Ihres Systems zur Hand haben, um die Registrierung für den Premium-Service nachzuweisen.

BESCHLEUNIGEN DES LÖSUNGSPROZESSES

Wenn Sie beim Kontakt mit den Supportteams folgende Informationen (wo zutreffend) angeben, kann das den Lösungsprozess beschleunigen:

- Name Ihres Unternehmens, zusammen mit Ihrem Namen, Kontaktinformationen und Systemseriennummer
- Detaillierte Beschreibung Ihres Problems, einschließlich betroffener Ein-/Ausgänge
- Software- und Treiberversionsinformationen
- Auswirkungen auf den Endkunden
- Fallreferenznummer (bei Anruf zu einem bestehenden Fall)
- Angaben dazu, ob das Problem reproduzierbar ist, zusammen mit den jeweiligen Reproduktionsschritten

STANDARD- UND PREMIUM-SERVICE-EBENEN

Premium-Service steht für alle Datapath-VSN- und iolite-Videowand-Controller, Multi-Display-Controller der x-Series und die Software WallControl 10 zur Verfügung.

Der Standard-Service ist kostenlos und der unten stehenden Tabelle entsprechend beschränkt.

	Standard	Premium	Premium 5 Year Service Plus
Produktsupport	3 Monate	Ja	Ja
Supportzeiten	Nur zu Bürozeiten	Montag bis Freitag, rund um die Uhr	Montag bis Freitag, rund um die Uhr
Supportkanäle	E-Mail und Web	E-Mail, Web und Telefon	E-Mail, Web und Telefon
Fernsupport	Nein	Ja	Ja
Service-Level-Vereinbarung	Nein	Ja	Ja
Reaktionszeit	48 Stunden	<i>Siehe SLA</i>	<i>Siehe SLA</i>
Vorabaustausch	Nein	Ja	Ja
RMA-Bearbeitungszeit	10 Werktage	1 Werktag*	1 Werktag*
Hardware-Garantie	3 Jahre	3 Jahre	5 Jahre
Neue Software-Versionen mit Fehlerbehebungen	12 Monate	Ja	Ja

* 24 Stunden drehen sich während der normalen Geschäftszeiten.

PRIORITÄTSEBENEN UND SLAS

Datapath-Supportfälle haben verschiedene Prioritäten, die anhand der Auswirkungen auf den Endkunden abgeleitet werden. Jede dieser Prioritäten hat eine bestimmte Reaktions- und Lösungszeit. Es ist möglich, dass sich die Prioritätsebene im Lösungsverlauf ändert. Das bedeutet, dass sich im Verlauf der Arbeit am Supportfall auch die Reaktions- und Lösungszeit ändern kann. Datapath beurteilt und weist die Prioritätsebene auf Grundlage der bereitgestellten Informationen und der gesammelten Protokolldateien zu. So wird sichergestellt, dass sie jederzeit aktuell und richtig ist.

Die Prioritäten sind wie folgt definiert:

Priorität eins – Auf dieser Ebene befinden sich zuvor konfigurierte und ordnungsgemäß funktionierende Systeme, die durch normale Nutzung vollkommen unbenutzbar geworden sind. Dazu gehören unter anderem Probleme wie die Nichtverfügbarkeit sämtlicher Videoausgänge oder deren ausbleibende Rückmeldung, eine vollständiges Einfrieren des Systems, bei dem Maus und Tastatur nicht mehr reagieren, Situationen, in denen das System nicht das MS-Windows-Betriebssystem starten kann und andere Situationen, in denen die gesamte Lösung unbenutzbar ist. Bitte beachten Sie, dass sämtliche Probleme, die auf unsachgemäße Handhabung durch den Kunden oder eine beabsichtigte Beschädigung zurückzuführen sind, nicht in den Geltungsbereich der vereinbarten SLAs fallen.

Mögliche Fälle der Priorität eins sollten telefonisch mit Datapath besprochen werden, sodass wir deren ordnungsgemäße Handhabung gewährleisten können.

Priorität zwei – Auf dieser Ebene befinden sich zuvor konfigurierte und ordnungsgemäß funktionierende Systeme, deren Einsatz durch normale Nutzung stark eingeschränkt worden ist. Dazu gehören unter anderem Probleme wie eine fehlende Anzeige von Inhalten an mehreren Ausgängen, die Unbenutzbarkeit von einem Eingang oder mehreren Eingängen oder die fehlende Erkennung einzelner Quellen, regelmäßig einfrierende Software oder regelmäßige Verbindungsabbrüche von Software, durch die das System über einen bestimmten Zeitraum unbenutzbar wird oder das automatische Herunterfahren von Systemen nach längerer Nutzung. Bitte beachten Sie, dass sämtliche Probleme, die auf unsachgemäße Handhabung durch den Kunden oder eine beabsichtigte Beschädigung zurückzuführen sind, nicht in den Geltungsbereich der vereinbarten SLAs fallen.

Priorität drei – Hierunter fallen geringfügige Systemprobleme, unter anderem falsche Informationen in Hilfedateien, Softwarefehler, die sich minimal auf die Nutzung des Systems auswirken, Treiber- oder Firmwareprobleme, die zu vereinzelt Signalverlusten führen können, die manuell behebbare sind und andere geringfügige, temporäre visuelle Probleme.

Priorität vier – Dies sind hauptsächlich Fälle, in denen gewünschte Funktionen oder Verbesserungen als Feature-Wünsche außerhalb des ursprünglichen Funktionsumfangs der Datapath-Systeme gelten. Dazu gehören unter anderem Anforderungen zusätzlicher Funktionen für bestehende Produkte und Systeme, die eine Verbesserung des Flows oder der Benutzeroberfläche von Software und andere Vorschläge, die Datapath als außerhalb der aktuell vorgesehenen Anwendungsbereiche der eigenen Produkte erachtet.

SLA UND ZEITRAHMEN

Priorität	Beschreibung	Erste Antwort (innerhalb von 24 Stunden, Mo. bis Fr.)	Workaround	Vollständige Behebung
1	Zuvor konfiguriertes und funktionierendes System ist nicht funktionsfähig und vollkommen unbenutzbar	4 Stunden für direkte, nicht automatische Antwort Fälle mit Priorität eins sollten telefonisch direkt mit einem Supporttechniker besprochen werden.	12 Stunden	48 Stunden
2	Zuvor konfiguriertes und funktionierendes System ist stark beeinträchtigt, aber noch einsetzbar	8 Stunden für direkte, nicht automatische Antwort	48 Stunden	96 Stunden
3	Geringfügiges Systemproblem	24 Stunden	72 Stunden	Nächste Service-Version
4	Feature-Wunsch oder angeforderte Verbesserung	48 Stunden	n. v.	Mögliche Aufnahme in die Produkt-Roadmap

ERSTE ANTWORT

Wir empfehlen bei der Erstellung eines Falls für den Datapath-Support die Nutzung der Premium-Service-Telefonnummer von Datapath als schnellsten Weg zur Meldung von möglichen Fällen mit Priorität eins. Daraufhin kann einer unserer Vertreter alle Ihre Kontaktinformationen einschließlich der Seriennummer Ihres Systems erfassen und die Priorität des Problems bestimmen.

Nach Erstellung des Falls werden Sie von einem unserer Techniker des Second Line Support kontaktiert, der gemeinsam mit Ihnen abhängig von der Schwere des Problems innerhalb des jeweiligen SLA-Zeitrahmens die Fehlerbehebung beginnt. Bitte beachten Sie, dass dieser Kontakt per Telefon oder per E-Mail stattfinden kann und zusätzliche Protokolle und Informationen zum Problem angefordert werden können, um sicherzustellen, dass wir Ihr Problem mit den richtigen Informationen diagnostizieren.

Wenn wir die jeweiligen Informationen haben und alle Protokolle zur Verfügung stehen, mit denen wir das Problem vollständig erfassen können, beginnen wir mit Vorschlägen für erste Workarounds für das Problem.

WORKAROUND

Das SLA zu Workarounds gilt ab dem ersten Kontakt mit dem Datapath-Support. Der Support wird sein Möglichstes tun, um das System mit Ihnen gemeinsam wieder voll funktionsfähig zu machen.

Ein Workaround könnte beispielsweise ein vollständiges Wiederhochfahren des Systems sein, bei dem alles neu gestartet wird. Wenn das System im Anschluss wieder ordnungsgemäß funktioniert, wird Datapath weiter mit Ihnen zusammenarbeiten, um die Ursache des Problems festzustellen. Dabei wird die Priorität von Priorität eins auf Priorität drei gesetzt und die SLAs entsprechend angepasst.

Weitere Workarounds könnten das Entfernen oder Deaktivieren bestimmter Hardware umfassen, um das System teilweise wieder funktionsfähig zu machen. In diesem Fall wird die Priorität von Priorität eins auf Priorität zwei gesetzt und Sie können Ihre Arbeit fortsetzen, während wir weiter an der vollständigen Lösung des Problems arbeiten.

In Extremfällen kann es sein, dass wir Sie bitten, das System den Wiederherstellungsprozessen von Datapath entsprechend auf die Werkseinstellungen zurückzusetzen. Falls dieser unwahrscheinliche Fall eintritt, ist Datapath nach abgeschlossener Wiederherstellung nicht für Software-Backups oder die Systemkonfiguration verantwortlich. Wir werden Ihnen aber im Rahmen unserer Möglichkeiten helfen, die volle Funktionsfähigkeit des Systems wiederherzustellen.

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass wir ein Versagen einer Hardwarekomponente feststellen und ein Vorabaustausch organisiert wurde, wird der Vorabaustauschprozess befolgt und die entsprechenden Teile werden innerhalb von 24 Stunden versandt. Bitte beachten Sie, dass orts- und versandabhängige Faktoren eine Rolle spielen können, die Datapath nicht beeinflussen kann, daraus könnte sich ergeben, dass die SLAs zu Workarounds oder Fehlerbehebungen pausiert werden, bis die Hardware eintrifft.

VOLLSTÄNDIGE BEHEBUNG

Der Zeitrahmen für die vollständige Behebung stellt die Zeit dar, die dafür erforderlich ist, das System vom aktuellen Zustand aus wieder voll funktionsfähig zu machen. Diese Behebung kann ein vollständiges Zurücksetzen auf die Werkseinstellung jeglicher Geräte oder Systeme umfassen sowie den Austausch von Hardware, an der Defekte festgestellt wurden. Wie oben angegeben wird ggf. erforderliche Hardware innerhalb von 24 Stunden nach der entsprechenden Feststellung versandt und unterliegt dann örtlichen Versand- und Lieferzeiten, für die Datapath keine Verantwortung übernimmt.

Zur Nachverfolgung dieser Lieferungen können entsprechende Trackingnummern bereitgestellt werden.

Wenn das System wieder funktionsfähig und nicht mehr Priorität eins oder zwei ist, beginnt Datapath mit der Untersuchung der Ursache. So wird sichergestellt, dass entsprechende Software- oder Hardware-Änderungen berücksichtigt werden und ggf. Teil eines zukünftigen Patch sein können, falls das erforderlich ist. Der Schwerpunkt liegt allerdings immer darauf, das System so schnell wie möglich wieder funktionsfähig zu machen.

SLA-ZEITRAHMEN

SLA-Zeitrahmen gelten nur für die Zeiten, die in den Premium-Service-Bedingungen angegeben sind, d. h. Montag 00:00 Uhr bis Freitag 23:59 Uhr.

ESKALIEREN EINES VORFALLS

Datapath-Support-Services verfügen über interne Verfahren zur Überwachung und internen Eskalation von Vorfällen, es können dennoch Fälle auftreten, denen Ihrer Meinung nach eine erhöhte Aufmerksamkeit zukommen sollte.

Eine Eskalation sollte dann stattfinden, wenn Sie davon ausgehen, dass der normale Supportprozess einen Vorfall nicht angemessen lösen kann und dass dieser Mangel sich negativ auf Ihren Geschäftsbetrieb auswirkt.

Bitte wenden Sie sich zur Eskalation an einen unserer Supportexperten oder Ihren Datapath-Vertriebsmitarbeiter.

Die folgende Tabelle beschreibt den Eskalationsprozess und die entsprechenden Schritte in jeder Phase:

Eskalation	Eskalationspunkt	Schritte
1.	Support-Team-Mitarbeiter/Vertriebsmitarbeiter	Prüfung des Vorfalls. Erstellung eines Plans. Umsetzung des Plans.
2.	Teamleiter/First Line Support Manager/Vertriebsmitarbeiter	Prüfung des Plans. Prüfung der vorhergehenden Eskalation; Entwicklung und Umsetzung des neuen Plans.
3.	Supportmanagement	Prüfung der Kundensituation. Entwicklung und Einsatz relevanter Abteilungsressourcen.
4.	Leiter Support oder Service Delivery Management	Prüfung der Kundensituation. Entwicklung und Einsatz relevanter Unternehmensressourcen.

DATENSCHUTZRICHTLINIE

Wir haben in unserem Unternehmen einen effizienten Rahmen zur Datenschutz-Compliance geschaffen und erfüllen unsere Verpflichtungen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

Weitere Informationen zu unserer Datenschutzerklärung finden Sie auf der Datapath-Website:

<https://www.datapath.co.uk/privacy-policy>

PERSONENBEZOGENE DATEN

Aus Sicherheitsgründen und zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze sammeln wir, wenn Sie Kontakt mit uns aufnehmen, keine über öffentliche verfügbare Daten hinausgehenden Informationen, die Sie als Person eindeutig identifizieren. Zur Klarstellung: Weder Protokolldateien noch Diagnosedaten, die gelegentlich vom Support ggf. angefordert werden, enthalten personenbezogene Daten.

FERNZUGRIFF

In manchen Fällen kann zur schnellsten Lösung der Fernzugriff auf Ihr System durch den Datapath-Support erforderlich sein. Ist dies der Fall, liegt es in Ihrer Verantwortung, Datapath über sämtliche für Sie relevanten Fernzugriffsrichtlinien zu informieren, sodass der Support-Techniker diese einhalten kann. Alle Datapath-Mitarbeiter unterliegen einer Vertraulichkeitsvereinbarung, die Teil ihres Arbeitsvertrags ist. Wenn Sie eine gesonderte Vertraulichkeitsvereinbarung benötigen, ist diese vor Beginn der Fernzugriffssitzung abzuschließen.

Falls Ihre Richtlinie keinen Fernzugriff gestattet, unternimmt Datapath angemessene Anstrengungen, das Problem telefonisch und per E-Mail-Support zu lösen. Der Datapath-Support hat umfangreiche Erfahrung im Umgang mit Support-Problemen in sensiblen Kontrollraumumgebungen, aber fehlender Fernzugriff kann zu Verzögerungen führen und bedeutet, dass in diesem Fall die SLA-Zeiten nicht garantiert werden können.

© Datapath Ltd, England 2020

Das Urheberrecht an diesem Dokument liegt bei Datapath Limited. Ohne ausdrückliche Genehmigung von Datapath Limited darf kein Teil dieses Benutzerhandbuchs – weder ganz noch auszugsweise – vervielfältigt, veröffentlicht, offenbart, elektronisch abgespeichert oder für andere als die hierin genannten Zwecke verwendet werden.

Die Angaben in diesem Benutzerhandbuch sind nach bestem Wissen korrekt. Dennoch gibt Datapath Limited keine Zusicherungen oder Gewährleistungen in Bezug auf den Inhalt und haftet nicht für eventuelle Fehler oder Auslassungen.

Datapath behält sich das Recht auf unangekündigte Änderung der technischen Daten vor und haftet nicht für die Verwendung der Angaben. Datapath Limited erkennt alle in diesem Benutzerhandbuch verwendeten eingetragenen Marken an.

**Datapath UK and
Corporate Headquarters**
Bemrose House, Bemrose Park,
Wayzgoose Drive, Derby,
DE21 6XQ, United Kingdom

☎ +44 (0) 1332 294 441
✉ sales@datapath.co.uk

www.datapath.co.uk

Datapath North America
2550 Blvd of the Generals,
Suite 320, Norristown,
PA 19403,
USA

☎ +1 484 679 1553
✉ sales-us@datapath.co.uk


DATAPATH
EXCELLENCE BY DESIGN