



Serviceleistungen von D-Link

Allgemeines und Downloads

Homepage:	http://www.dlink.com/de/de
FAQs/Videos/Datenblätter/ Firmware/Software:	http://www.dlink.com/de/de http://de.mydlink.com http://hilfe.dlink.de

Kontaktmöglichkeiten

Deutschland Hotline-Support:	+49 (0)1807 01 11 10	Festnetzpreis 0,14 €/Min*
Österreich Hotline-Support:	+43 (0)820 48 00 84	Festnetzpreis 0,116 €/Min**
Schweiz Hotline-Support:	+41 (0)900 48 00 84	Festnetzpreis 0,15 CHF/Min**
Classified/Teamviewer-Support:	+49 (0)9001 011110	Festnetzpreis 0,99 €/Min DTAG** (Weitere Informationen zum Teamviewer Support unter http://fernwartung.dlink.de)

* Mobilfunkpreise max. 0,42 €/Min.
** Gebühren aus Mobilfunknetzen und von anderen Providern können abweichen.

Service/Support

Auswahlmöglichkeiten in der Support Hotline:	1 - Managed Switches 2 - Zertifizierte Partner (mit VIP-Pin) 3 - Alle weiteren Fragen
Servicesprachen:	Deutsch und Englisch
Wartezeit in der kostenlosen Warteschleife:	Maximal 30 Sekunden
Durchschnittliche Gesprächszeit:	7 Minuten
Servicelevel im Schnitt:	> 90%
Servicezeiten:	Mo - Fr 9:00 - 17:30 Uhr (Support Hotline/E-Mail Support) An gesetzlichen Feiertagen sowie am 24. und 31. Dezember geschlossen
Servicearten:	1st Level, 2nd Level, DAS-Service, Partner Support Service, IP Surveillance Partner Service, Teamviewer Support, Classified Support, RMA-Support
Serviceort:	Deutschland, Eschborn
Supportportal:	http://support.dlink.de (24 Stunden 7 Tage/Woche erreichbar)
Kontaktformular:	http://more.dlink.de/form-support/supportanfrage.php?hk=sp&lang=de (24 Stunden 7 Tage/Woche erreichbar)
Antwortzeiten der Self Service Support/ Kontaktformular Anfragen:	Innerhalb von 24 Stunden an Werktagen



Partner

Partnerportale:	http://www.dlink.com/de/de/partners vipplus.dlink.com dlink.com/vigilance
Partner Tools:	Surveillance Floor Planner Pro, Wi-Fi Planner, Product Selector Pro, Bandbreitenrechner, GUI Emulator Pro

Abwicklung von RMA

Anmeldung der RMA:	http://support.dlink.de
Ersatzteileshop:	http://ersatzteile.dlink.de
Dauer der RMA:	3-5 Werktage
RMA Arten:	<p>Standard: Einsenden des Gerätes und anschließender Versand des Austauschgerätes. Die Kosten für das Einsenden des defekten Produktes werden vom Kunden getragen.</p> <p>DOA (Dead on Arrival - Gerät ist ohne Funktion beim ersten Einsatz): Einsenden des Gerätes und anschließender Versand des Austauschgerätes in der eingeschweißten Neuverpackung. Kosten für das Einsenden des defekten Produktes werden von Hersteller getragen.</p> <p>Advanced Replacement (kostenpflichtiger Service): Das Austauschgerät wird vorab zugeschickt.</p>
D-Link Assist Service (DAS):	<p>Hardware-Austauschservice für ein Produkt in drei Servicekategorien für die vereinbarte Laufzeit ab Inkrafttreten des Servicevertrages. Die angegebene Reaktionszeit beginnt nach der Fehlerdiagnose durch den D-Link Service (spätestens 1 Stunde nach der Kontaktaufnahme). Die jeweils aktuellen D-Link Servicebedingungen sind Grundlage und den Servicepaketen zu entnehmen bzw. unter www.dlink.com/de/de zu finden.</p> <p>(Gold) Everyday: 0-24 Uhr, Mo-So, 4 Stunden Reaktionszeit (Lieferung des Austauschgerätes in 4 Std.)</p> <p>(Silver) Same Business Day: 8:00-17:00 Uhr, Mo-Fr, 4 Stunden Reaktionszeit (Lieferung des Austauschgerätes in 4 Std.)</p> <p>(Bronze) Next Business Day: 8:00-17:00 Uhr, Mo-Fr, 8 Stunden Reaktionszeit (Lieferung des Austauschgerätes am nächsten Arbeitstag)</p>



D-Link Professional Service

DAS-Install:	Vor-Ort-Konfigurationservice, der Servicepreis entspricht einem Tagessatz mit 8 Stunden Arbeitszeit (Manntag) zuzügl. Reise- und Übernachtungskosten. Der Konfigurationservice beinhaltet die Installation von D-Link Produkten durch einen D-Link Technical Engineer nach vorheriger Absprache der genauen Installationsumgebung, sowie der vorhandenen und gewünschten Netzwerkkonfiguration. Es wird standardmäßig keine Konfiguration anderer Produkte vorgenommen. *
DAS-Konfig:	Konfigurationservice, der Servicepreis entspricht einem Stundensatz und gilt bei Erstellung von D-Link Produkt-Konfigurationsdaten intern bei D-Link. Die Erstellung der Konfigurationsdaten von D-Link Produkten durch einen D-Link Technical Engineer erfolgt nach vorheriger Absprache der genauen IT-Umgebung sowie der vorhandenen und gewünschten Netzwerkkonfiguration.*
DAS-Planung:	Wireless LAN Planung, der Servicepreis entspricht einem Tagessatz mit 8 Stunden Arbeitszeit intern bei D-Link. Bei der Wireless Planung bestimmen die D-Link Wireless Spezialisten den genauen Aufstellungsort der Access Points inklusive der Konfiguration anhand Ihres Gebäudeplans.*
DAS-SiteSurvey:	Wireless LAN SiteSurvey, der Servicepreis entspricht einem Tagessatz mit 8 Stunden Arbeitszeit (Manntag) zuzügl. Reise- und Übernachtungskosten. Im SiteSurvey enthalten ist die Wireless Planung sowie die Ausmessung des Kundenobjektes vor Ort. *
Allgemeine Bedingungen:	Fahrtkosten werden mit 0,50 € pro gefahrenem Kilometer berechnet bzw. es wird der tatsächlich gezahlte Preis eines Bahntickets 2. Klasse abgerechnet. Der Tagessatz bezieht sich auf eine Arbeitszeit von 8 Stunden pro Tag und pro Person (tatsächliche Abrechnung nach Aufwand). Darüberhinausgehende Zeiten werden mit einem Stundensatz von 150 € zuzügl. MwSt. in Rechnung gestellt. An Samstagen und Sonn-/Feiertagen werden 50% bzw. 100% Aufschlag erhoben.

* Die Nutzung des D-Link Professional Service setzt eine vorherige Absprache mit dem D-Link Customer Service voraus. D-Link erstellt daraufhin eine Aufwandsabschätzung und definiert die exakte Leistungserbringung in einem Serviceangebot. Die Beauftragung des D-Link Professional Service kann über einen D-Link Vertriebsmitarbeiter oder direkt über den D-Link Customer Service erfolgen.



Weitere Informationen: www.dlink.com/de

D-Link (Deutschland) GmbH – Schwalbacher Straße 74, 65760 Eschborn, Deutschland.
Änderungen vorbehalten. D-Link ist eine eingetragene Marke der D-Link Corporation und ihrer Tochtergesellschaften. Alle sonstigen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.
©2015 D-Link Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Stand: April 2016