



## Die Serviceverträge von MTG.

Sicherheit. Flexibilität. Schnelligkeit.



# Serviceverträge für jeden Anspruch

Je nach Anforderung bietet Ihnen MTG **drei verschiedene Serviceleistungen** zur Auswahl:

<b>LEISTUNGSUMFANG:</b>	<b>S1 Vollservice</b>	<b>S2 Teleservice</b>	<b>S3 Basisservice</b>
1. 24-Stunden-Hotline an jedem Kalendertag des Jahres	■	■	■
2. Ersatzteilverhaltung	■	■	■
3. Personalverhaltung von Servicespezialisten innerhalb der bei MTG üblichen Servicezeit	■	■	■
4. Störmeldungen bis 12:00 Uhr werden am gleichen Werktag bearbeitet, nach 12:00 Uhr am nächsten Werktag	■	■	■
5. Vergünstigte Stundensätze für Verlagskunden	■	■	■
6. Einrichtung von Software-Updates, die der Betriebssicherheit der Systeme dienen – nur bei bestehenden Softwaresupport im ITK-Bereich	■	■	
7. Inspektion und/oder Wartung des Systems nach Produktspezifikation vor Ort, einmal jährlich	■	■	
8. Datensicherung	■	■	
9. Funktions-/Sicherheitsprüfung am System	■	■	
10. Ferndiagnose inkl. Störungsbehebung über Teleservice (wenn verfügbar)	■	■	
11. Kostenfreie An- und Abfahrt im Störfall	■		
12. Arbeitszeit des Service-/Kundendiensttechnikers im Störfall	■		
13. Kostenfreie Ersatzteillieferung im Störfall	■		
		./ 20% zu S1	./ 40% zu S1
<b>ZUSATZLEISTUNGEN:</b>			
Z1 4x jährliche Inspektion gemäß DIN VDE 0833/34	■	15%	
Z2 Störungsbeseitigung ausserhalb der bei MTG üblichen Arbeitszeit 16:30 – 7:45 Uhr, sowie samstags, sonntags und an Feiertagen	10%		
Z3 Verkürzte Reaktionszeit max. 60 Minuten	20%	20%	20%
Z4 Rabatt für verlängerte Vertragsdauer 5 Jahre	5%	5%	5%

**Der Umfang richtet sich nach der jeweils beauftragten Leistungsstufe.**

Alle Leistungen, welche in S2 und S3 nicht gekennzeichnet sind, bieten wir gegen Berechnung gesondert an.

Gültigkeit haben die Verrechnungssätze für Service- und Installationsleistungen.



# Wie bringt man Sicherheit ins System?

**Die Grundlage.** Die beste Risiko-Absicherung bietet natürlich ein funktionierendes System – ob in der Telekommunikations-, der IT- oder der Sicherheitstechnik. Denn das ist die Grundlage für einen möglichst störungsfreien Betrieb.

Bei MTG sorgen 170 Mitarbeiter für die Investitionssicherheit und Funktionsfähigkeit Ihrer Anlage. Die Bandbreite unseres Angebotes ist so vielfältig wie Ihre Anforderungen: von der Kleinanlage bis hin zu anspruchsvollen Systemen mit individuell entwickelten Funktionalitäten. Von der Analyse über die Installation bis zur Einarbeitung Ihrer Mitarbeiter – MTG bietet Maßarbeit aus einer Hand.



## Die 24/7/365-Garantie

Damit sichern wir unseren Kunden zu, dass unsere Service-Leitstelle zu jeder Tages- und Nachtzeit umgehend alle Anfragen und Störungsmeldungen bearbeitet: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr.

Unser Service-Konzept beinhaltet beispielsweise:

- Austausch von Komponenten, die dem natürlichen Verschleiß unterliegen
- Regelmäßige Systemüberprüfungen durch Bezirkstechniker
- Original-Ersatzteile und Austausch nach Hersteller-Richtlinien



## Die MTG-Service-Leitstelle

Die **MTG-Service-Leitstelle** funktioniert wie eine Notrufzentrale.

Sie ist jeden Tag rund um die Uhr erreichbar. Hier werden Anfragen und Störungsmeldungen sofort bearbeitet.

Bei schwierigeren Fällen wird das Problem durch Einschalten von Spezialisten gelöst.

Ein automatisiertes Dispositions- und Auskunftssystem ermöglicht exakten Personal- und Ersatzteileinsatz.

## Der MTG-Teleservice

Eine Reihe von Störungen können wir für Sie per Remote – sozusagen ferngesteuert – beheben.

Der **MTG-Teleservice** führt dabei Serviceaufgaben über das öffentliche Netz aus. Systempflege und Problembearbeitung werden in der gleichen Perfektion wie beim Personaleinsatz vor Ort durchgeführt.

Zum **MTG-Teleservice** gehören die Leistungsbereiche:

- Fernverwaltung
- automatische Störungsmeldung
- Softwarekorrektur





# Warum brennt bei MTG Tag und Nacht das Licht?

Unser Service-Center ist auch nachts leicht zu erkennen, weil sich hier 24 Stunden am Tag **MTG-Mitarbeiter** um die Störungsmeldungen von Kunden kümmern.

Deshalb arbeiten in unserem Service-Center spezialisierte Mitarbeiter, die die Ursachen für

mögliche Anlagenstörungen frühzeitig erkennen, lokalisieren und beheben.

Das bedeutet: noch schnellere Reaktionszeiten und noch kürzere Ausfallzeiten bei Telekommunikations-, IT- oder Sicherheitssystemen.



## Die MTG-Fernwartung

Hier beheben wir für Sie Probleme noch bevor sie sichtbar werden.

Der Kundendienst fragt die Betriebszustände des jeweiligen Kommunikationssystems in einer präventiven Diagnose ab.

Damit können Ursachen möglicher Störungen frühzeitig erkannt, lokalisiert und behoben werden – noch bevor Sie irgendeine Beeinträchtigung Ihres Systems bemerken.

## Die MTG-Fernverwaltung

Neue Anforderungen des Anwenders (Amtsberechtigungen, neue Rufnummern, Kurzwahlziele etc.) erfordern eine Anpassung des Telekommunikationssystems.

Die **MTG-Fernverwaltung** führt die Änderungen innerhalb kürzester Zeit über das öffentliche Netz aus. Der sonst übliche Organisations- und Installationsaufwand entfällt – ebenso wie der Einsatz von Technikern vor Ort.

Damit sparen Sie sich Zeit und Geld.



## Kommunikation

- Kommunikationslösungen
- Contact-Center
- Voice-over-IP
- Unified Messaging-Lösungen
- Videokonferenzsysteme
- CTI



## Sicherheit & Gesundheit

- Brandmeldesysteme (VdS zugelassen)
- Zutrittskontrolle
- Patientenfernsehsysteme
- Patientenrufsysteme
- Gefahrenmanagementsysteme
- Alarmierungsserver



## Information

- Netzwerk aktiv/passiv
- Security-Lösungen
- Netzwerkanalyse und -design
- Wireless LAN
- Applikationslösungen



# Wie viele Kompromisse verträgt Sicherheit?

**Sicherheit duldet keine Kompromisse.** Deshalb sind für unsere Sicherheitslösungen Zuverlässigkeit, Schnelligkeit und Wirtschaftlichkeit die obersten Zielwerte. Die sichere Übermittlung von optischen und akustischen Signalen erfordert Erfahrung und extreme Genauigkeit. Dieser wesentliche Faktor ist für die Beratung, Betreuung und Installation in diesen Spezialmärkten eine unverzichtbare Voraussetzung.

**Für eine sichere Gesundheit.** Auch der Schutz von Leben und die Gesundheitspflege brauchen die Sicherheit eines 100%ig verlässlichen Partners. Der Gesundheitssektor entwickelt sich zunehmend zu einem wichtigen Wirtschaftsgut. Ob Krankenhäuser, Kur- oder Rehakliniken, Pflegeheime oder betreutes Wohnen: In diesen Märkten setzen sich nur diejenigen durch, die Patientenwünsche am effizientesten erfüllen. Wir unterstützen Sie dabei.



**Das Systemhaus für Kommunikation**  
Beratung, Planung, Vermietung, Verkauf und Service



**Stammhaus München:**  
Truderinger Straße 250 | 81825 München  
Telefon 089/4 51 12-0 | Telefax 089/4 51 12-330  
muenchen@mtg-systemhaus.de | [www.mtg-systemhaus.de](http://www.mtg-systemhaus.de)



**Niederlassung Leipzig:**  
Portitzer Allee 8 | 04329 Leipzig  
Telefon 0341/25 80-0 | Telefax 0341/25 80-100  
leipzig@mtg-systemhaus.de | [www.mtg-systemhaus.de](http://www.mtg-systemhaus.de)



**Weitere Informationen  
finden Sie hier!**