

VSN SUPPORT

Nos importa su negocio tanto como a usted

Saque todo el partido a su sistema con un mantenimiento que le garantice su fiabilidad y actualizaciones permanentes. A través del soporte **VSN**, le ofrecemos resolución de incidencias, actualizaciones y asesoramiento sobre sus equipos.

SOPORTE VSNPRO

24h x 7 días (365 días)



1. HORARIO EXTENDIDO

- Soporte 365 días x 24 horas del día
- Respuesta en 1 hora
- Atención prioritaria en asistencia y reparaciones

2. ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

- Actualizaciones gratuitas (updates)
- 50% descuento en nuevas versiones (upgrades)
- Total acceso a la documentación

3. SOPORTE TÉCNICO

- Soporte telefónico, via email y chat
- Acceso al portal de soporte
- Acceso remoto 365 días en diferentes horarios internacionales
- Acceso a toda la documentación y FAQs

4. MANTENIMIENTO IN SITU

(a través del distribuidor autorizado)

- Asistencia de soporte in situ según disponibilidad de distribuidor local
- Asistencia de ingeniero **VSN** (opcional y previo presupuesto)

5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Seguridad y prevención de incidencias
- Corrección y estudio de metodologías y workflows
- Comprobación del estado del sistema una vez al año (opcional)
- Monitorización permanente en la central de control de errores (opcional)

6. GARANTÍA Y SERVICIOS DE RMA

(Módulo Opcional)

- Prioridad en las reparaciones. Sustitución de piezas defectuosas de material en garantía
- Envío de material por adelantado. Equipos en préstamo mientras se reparan
- Descuentos especiales para la renovación de sistemas

SOPORTE VSNBASIC

8h x 5 días



Para clientes que no requieran una cobertura total, disponemos también de un nivel de soporte básico:

- 5 días a la semana de 09.00 a 17.00h
- Servicio de lunes a viernes
- Respuesta en el mismo día
- Actualizaciones gratuitas de software

* EMEA (Europa, Middle East y Africa) y AMERICA

SERVICIOS DE TRAINING PARA DISTRIBUIDORES Y CLIENTES

La formación del equipo humano es la mejor herramienta para el futuro de su empresa. Aproveche al máximo sus soluciones gracias a los programas formativos de **VSN**.

- Trainings 100% personalizables, según necesidades de la empresa
- Horario y fechas a medida
- Formación in-company o en nuestras oficinas

AMPLIACIÓN DE GARANTÍA DEL HARDWARE

Garantice el perfecto estado de su sistema **VSN** ampliando la garantía en períodos adicionales de 2 años (período añadido a la garantía del fabricante).

- Disfrute de 36 meses de garantía (24 meses adicionales a la garantía de fábrica).
- Reparación de todas las averías y la sustitución de las piezas averiadas.
- Evite desembolsos imprevistos.
- Validez Internacional.
- Cobertura en horarios internacionales.

* La ampliación de garantía debe adquirirse durante el período de garantía inicial del fabricante de su sistema VSN (garantía de fábrica).

SERVICIOS DE AUDITORÍA

En **VSN** queremos asegurarnos de que los sistemas de nuestros clientes funcionan a la perfección en todo momento. Por ello, ofrecemos nuestros servicios de consultoría avanzada: tras más de 25 años de éxitos en el sector del broadcast, estamos a su lado para prevenir cualquier incidencia.

COMPARATIVA DE PLANES DE SOPORTE VSN

VSNBASIC

VSNPRO

HORARIO

Soporte 7 días/semana x 24 horas (365 días)

Respuesta en 1 hora

Atención prioritaria

×	✓
×	✓
×	✓

ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE

Actualizaciones gratuitas (updates)

50% descuento nuevas versiones (upgrades)

Total acceso a la documentación

✓	✓
✓	✓
✓	✓

SOPORTE TÉCNICO

Soporte telefónico, via email y chat

Acceso remoto

Diferentes horarios internacionales

Acceso a toda la documentación y FAQs

✓	✓
✓	✓
✓	✓
✓	✓

MANTENIMIENTO IN SITU

(a través del distribuidor autorizado)

Asistencia de soporte in situ
(según disponibilidad distribuidor local)

Asistencia ingeniero VSN
(opcional y previo presupuesto)

×	✓
✓	✓

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Seguridad y prevención de incidencias

Corrección y estudio
de metodologías y workflows

Informe semestral
del estado del sistema (opcional)

✓	✓
✓	✓
✓	✓

GARANTÍA Y SERVICIOS DE RMA (Opcional)

Prioridad en las reparaciones

Sustitución de piezas defectuosas
y material en garantía

Envío de material por adelantado

Equipos en préstamo mientras se reparan
(si la situación así lo requiere). Sólo hardware de VSN

Descuentos especiales para
la renovación de sistemas

×	✓
✓	✓
×	✓
✓	✓
✓	✓

Para más información sobre contratos de soporte **VSN** contáctenos en info.support@vsn-tv.com o visite nuestra web



www.vsn-tv.com

VSN HQ EUROPE & AFRICA

Tel. (+34) 93 734 99 70
sales@vsn-tv.com

VSN MIDDLE EAST

Tel. (+011) 971 4 4280689
mideast@vsn-tv.com

VSN
INNOVATION & MEDIA SOLUTIONS

VSN LATINOAMERICA (LATAM)

Tel. (+1) 305 677 9820
latam@vsn-tv.com

VSN ASIA PACIFIC (APAC)

Tel. (+852) 3618 5812
apac@vsn-tv.com

VSN NORTH AMERICA

Tel. (+1) 305 331 4889
usa@vsn-tv.com

Copyright © VSN Video Stream Networks S.L. 2015 · Todos los derechos reservados.

Tanto las marcas registradas como las no registradas y los nombres de empresa contenidos en este documento, son propiedad de sus respectivos propietarios. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o traducida sin previo consentimiento por parte de VSN Video Stream Networks, SL. La información contenida en este documento ha sido facilitada por VSN Video Stream Networks, SL y ha sido examinada antes de ser impresa. Todas las funcionalidades descritas podrían cambiar sin previo aviso y debido a sistemas de terceros.