

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.