

Service und Support

Kontinuität für Ihre Datensicherungslösungen



Um den Anforderungen verschiedener Kunden in unterschiedlichen Branchen gerecht zu werden, bietet Overland-Tandberg fünf verschiedene Stufen von Service und Support an.

Return to Base (RTB)	Reparatur/Ersatz innerhalb von 14 Tagen nach Eingang des fehlerhaften Gerätes im Overland-Tandberg Service-Center.
OverlandCare Bronze	Vorab-Austausch (Versand innerhalb von zwei Tagen).
OverlandCare Silver	Vor-Ort Service am nächsten Arbeitstag für FRU* und Vorab-Austausch für CRU**.
OverlandCare Gold	Vor-Ort Service FRU und CRU am nächsten Arbeitstag.
OverlandCare Platinum	24x7x4 h Vor-Ort FRUs und CRUs (Reaktion in 4 Stunden, 365 Tage/Jahr).

*FRU = vom Techniker vor Ort auszutauschen

**CRU = durch Kunden austauschbare Teile

Die Vision von Overland-Tandberg™ ist es, „einen neuen Standard kundenorientierter Exzellenz durch globalen Intellekt und Inklusivität zu setzen.“ Unsere Mission ist es, Unternehmen zu ermöglichen, ihre digitalen Vermögenswerte sicher zu verwalten und zu schützen. Wir bieten hybride Cloud-Datenmanagement-, Schutz- und Archivierungslösungen durch unsere erstklassige Entwicklung und eigene Produktionsstätte. Eine lange Tradition, globale Präsenz, Produktionsfähigkeiten und ein hervorragender Kundensupport bilden die Grundlage unserer Marken, was durch unseren weltweiten Kundenstamm belegt wird.

Die Produkte von Overland-Tandberg entsprechen höchsten Standards und bieten unseren Kunden maximale Leistung und Zuverlässigkeit. Unsere globalen Teams für Service und Support stehen in über 90 Ländern weltweit zu Ihrer Verfügung, um Sie 365 Tage im Jahr zu unterstützen.

Der Schutz von Daten und die Maximierung der Verfügbarkeit von IT-Systemen ist von entscheidender wirtschaftlicher Bedeutung. Overland-Tandberg bietet Ihnen einen einfachen und preiswerten Weg, den richtigen Service und Support für Ihr Produkt zu erhalten. Unsere Service-Uplifts und Garantieverlängerungen dienen als Ergänzung zur Standardproduktgarantie und stellen sicher, dass unsere Kunden das optimale Maß an Service und Unterstützung erhalten, das sich für ihre individuellen Bedürfnisse eignet.

Kunden können Uplifts der Servicegarantie für bis zu fünf Jahre ab Kaufdatum wählen oder jährliche Verlängerungen der Servicegarantie erwerben. Uplifts der Servicegarantie können innerhalb von 90 Tagen nach dem Kauf der Hardware erworben werden. Nach Ablauf der 90 Tage haben Sie die Möglichkeit, Verlängerungen der Servicegarantie zu erwerben. Wenn eine Produktgarantie mehr als 60 Tage abgelaufen ist, muss vor Abschluss einer neuen Garantieverlängerung ein Health Check durchgeführt werden, um sicherzustellen, dass die Hardware einwandfrei ist.

Im Falle eines Ausfalls bzw. Defekts innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf, wird das fehlerhafte Gerät kostenlos gegen ein neues Gerät ausgetauscht und das fehlerhafte Gerät wird zur Untersuchung an Overland-Tandberg zurückgeschickt.

Overland-Tandberg Service und Garantiestufen

Serviceleistung	RTB	Bronze	Silber	Gold	Platinum
Web und Email Support (24x7)	•	•	•	•	•
Firmware Updates und Patches	•	•	•	•	•
Remote-Support für Problembehandlung und Diagnose	•	•	•	•	•
Telefon-Support (9x5)	•	•	•		
Telefon-Support (24x7)				•	•
Vorab-Austausch, 2 Arbeitstage		•			
Vorab-Austausch, 1 Arbeitstag (CRU)			•		
Reparatur/Austausch vor Ort, 1 Arbeitstag (FRU)			•		
Reparatur/Austausch vor Ort, 1 Arbeitstag (CRU/FRU)				•	
Reparatur/Austausch vor Ort, 24x7x4 h (CRU/FRU)					•
Alle Versandkosten inklusive		•	•	•	•

Erläuterungen

1. Servicereaktionszeit abhängig von der Entfernung zum Servicezentrum.
2. Für Zonen außerhalb des normalen Abdeckungsgebietes können zusätzliche Gebühren anfallen.
3. Overland-Tandberg wird nach eigenem Ermessen das geeignete Reparaturverfahren auswählen:
 - a. Remote-Service, Firmware-Update usw.
 - b. Lieferung einer vom Kunden austauschbaren Einheit (CRU) zur Installation durch den Kunden.
 - c. Lieferung eines neuen Gerätes/Systems zur Installation durch den Kunden.
 - d. Reparatur/Austausch des Gerätes durch einen Servicetechniker vor Ort beim Kunden.

Overland-Tandberg Produktgarantie

Produkt	EUROPA
LTO Bandlaufwerke	3 Jahre Bronze
NEOs StorageLoader	3 Jahre Bronze
NEOs T24	3 Jahre Bronze
NEOxl 40	1 Jahr Silber
NEOxl 80	1 Jahr Silber
RDX QuikStor Laufwerke	3 Jahre Bronze
RDX QuikStor Medien	3 Jahre Bronze
RDX QuikStation	3 Jahre Bronze
LTO Medien	Eingeschränkte Garantie auf Lebenszeit

Erläuterungen

1. Die oben aufgeführten Produktgarantien gelten für Länder der Zone 1.
2. Die Vor-Ort-Service-Garantie ist nicht in allen Ländern und an allen Standorten verfügbar (abhängig von Geografie und Gelände).
3. Besuchen Sie für weitere Informationen über die Produktgarantie unsere Webseite oder wenden Sie sich direkt an Ihre Ansprechpartner von Overland-Tandberg.
www.overlandtandberg.com/service-support/warranty-information



Vertrieb und Support für Overland-Tandberg-Produkte und Lösungen stehen in über 90 Ländern zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns noch heute über salesemea@overlandtandberg.com. Besuchen Sie OverlandTandberg.com.