

## Der Leistungsumfang des kostenlosen Supports beinhaltet:

- ▶ Störungs- und Fehleraufnahme durch Supportmitarbeiter telefonisch zu den Bürozeiten der Schaeffler Monitoring Services GmbH oder per Mail an [support.is@schaeffler.com](mailto:support.is@schaeffler.com).
- ▶ Aufnahme von Anfragen zur generellen Handhabung unserer Produkte (Hardware wie Software) gemäß ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch durch Supportmitarbeiter telefonisch zu den Bürozeiten der Schaeffler Monitoring Services GmbH oder per Mail an [support.is@schaeffler.com](mailto:support.is@schaeffler.com).

Im Rahmen dieser Anfragen können keine Fragen

- ▷ zur Erstellung anlagenspezifischer Systemkonfigurationen
- ▷ zur Analyse von Messdaten im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs
- ▷ zur Kommunikationsinfrastruktur in Verantwortung des Endnutzers

beantwortet werden, da diese Kenntnisse von internen Kundenstrukturen voraussetzen.

- ▶ Bezüglich Fragen zur Kommunikationsinfrastruktur gibt es eine Standardprozedur zur Eingrenzung von Kommunikationsproblemen auf Systeme der Schaeffler Monitoring Services GmbH oder Kundensysteme, die für den Support als verbindlich gilt. Weitergehende Fragen zu den oben genannten Themen werden von unseren Serviceexperten beantwortet. Der Supportmitarbeiter lässt Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot zukommen
- ▶ Die Bearbeitung aller Anfragen muss sich in einem vertretbaren Rahmen halten. Die Entscheidung darüber obliegt dem Support der Serviceabteilung der Schaeffler Monitoring Services GmbH. Sollten Anfragen nicht erfolgreich beantwortet werden können, weil sie durch einen systemimmanenten Fehler begründet sind, wird der Supportmitarbeiter den Fehler aufnehmen. Die weitere Bewertung des Fehlers liegt im Ermessen der Serviceabteilung der Schaeffler Monitoring Services GmbH.
- ▶ Bei allen Anfragen an den Support der Serviceabteilung der Schaeffler Monitoring Services GmbH sind die für den jeweiligen Fall notwendigen Informationen, zumindest aber die Seriennummer und Versionsnummer des Produktes und Kontaktinformationen zur Verfügung zu stellen.
- ▶ Bei Zukaufprodukten behält sich der Support der Schaeffler Monitoring Services GmbH vor, Endkunden an den Support des Herstellers zu verweisen.