

Checkliste für Konfigurationsservice

Leistungsbeschreibung

Die Konfigurationsservices sind eine kostenpflichtige Dienstleistung der Studerus AG. Die aktuellen Service-Packages und Preise sind unter www.studerus.ch/de/service/config aufgeführt.

Ein Support-Mitarbeiter der Studerus AG unterstützt die Inbetriebnahme resp. Konfiguration eines oder mehrerer Zyxel Produkte über einen Fernwartungszugang gemäss des vom Kunden erworbenen Konfigurationsservice-Artikel.

Damit die Studerus AG die Konfiguration möglichst effizient und in der erwarteten Qualität erbringen kann, sind von Seiten des Auftraggebers folgende Voraussetzungen zu schaffen:

Generelle Vorarbeiten vor Konfiguration

1. Physikalische Installation der Geräte
2. Verkabelung der in der beauftragten Installation benötigten Geräte
3. Neueste Firmware muss installiert sein
4. Netzwerkgeräteplan mit IP-Adressen oder Wunsch-IP-Adressen, wenn noch in der Grundeinstellung, VLANs, SSIDs, Sicherheitseinstellungen des WLAN
5. Liste mit Passwörtern, sofern von Grundeinstellungen abweichend
6. Notebook oder PC mit TeamViewer Zugang zu Netz / Netzen
7. VPN-Einrichtungen erfordern direkten Zugang über WAN-Adresse.
8. Bei VPN-Einrichtungen sind unterschiedliche IP-Adressen der Netze notwendig.
9. Weiter wird bei VPN-Einrichtungen fixe IP-Adresse für WAN-Anschluss – oder ein dauerhafter DynDNS-Zugang – benötigt.
10. Sind im Netzwerk Geräte anderer Hersteller eingebunden, sollten entsprechende Einstellungen vorab erfolgt sein. Die Studerus AG kann nur «eigene» Produkte konfigurieren.

Je nach Konfigurationsservice sind zusätzliche Vorbereitungs-schritte nötig, welche zwischen dem Support-Mitarbeiter und dem Kunden anlässlich der Terminvereinbarung am Telefon besprochen werden.



Terminvereinbarung

Nachdem Sie einen Konfigurationsservice erworben haben werden Sie von uns kontaktiert, um einen Termin zu vereinbaren. Ihre Auftragsnummer dient dabei als Buchungs-Code. Zudem erfragen wir hier das Thema, damit wir den passenden Techniker für Sie finden können.

Während und nach der Konfiguration

Ein technischer Mitarbeiter des Auftraggebers muss während der Konfiguration anwesend sein, um bei Bedarf zu unterstützen und nach Abschluss des Services die erfolgreiche Konfiguration zu bestätigen.

Empfohlene Nacharbeiten durch den Auftraggeber

1. Speichern der Konfigurationsdateien der einzelnen Geräte für eine zukünftige Verwendung.
2. Nach Abschluss der Installation Änderung aller Geräte-Passwörter, die Sie uns zugänglich gemacht haben.
3. Schliessen spezieller Überwachungsports, z. B. für SSH, Web-GUI (falls für uns geöffnet).

Voraussetzungen

Die Dienstleistung ist 6 Monate gültig ab Kaufdatum.

Sind Sie am vereinbarten Termin nach 30 Minuten nicht erreichbar, muss ein neuer Termin vereinbart werden.

Allfällige Fragen oder Beanstandungen zu der von uns erstellten Konfiguration sind innert 14 Tagen nach Ausführung der Dienstleistung an uns zu richten.