



# COMMEND PROFESSIONELLER SERVICE

## Zugeschnitten auf ihre Organisation – Unsere neue Kunden-Support-Struktur

Vielen Dank für Ihre Partnerschaft und Ihr Vertrauen in die Commend AG! Um den stetig wachsenden Herausforderungen besser gerecht zu werden, haben wir unser Dienstleistungsangebot für Sie erweitert und verfeinert. Wir bieten Ihnen jetzt mehrstufige Service-Levels an, um Sie projektgerecht zu unterstützen und zu entlasten. Kalkulieren Sie Ihre Kosten im Voraus, transparent und investitionssicher. Ganz gleich, ob Sie ein Grossprojekt starten oder eine vorhandene Installation modernisieren möchten. Unser Team unterstützt Sie gerne bei der Maximierung Ihrer Effizienz und des daraus resultierenden Erfolgs bei der Umsetzung Ihrer Projekte.



Sie möchten mehr darüber erfahren? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir beraten Sie gerne!

### BÜRO ZÜRICH

Mülistrasse 4  
8320 Fehraltorf  
+41 44 955 02 22

[commend@commend.ch](mailto:commend@commend.ch)

### BÜRO GENÈVE

Chemin du Château Bloch 10  
1219 Le Lignon  
+41 22 782 03 08

[romandie@commend.ch](mailto:romandie@commend.ch)

### WEBSEITE & LINKEDIN

[Commend AG Team Zürich](#)

[Commend AG Team Genève](#)

[Commend Professional Services](#)

[Commend AG LinkedIn](#)

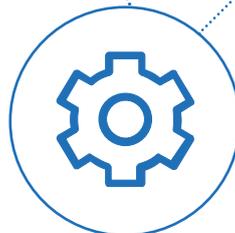
# PROGRAMMIER UND INBETRIEBNAHME SERVICE

Steigern Sie die Effizienz und reduzieren Sie die Kosten für Ihre Techniker. Das bedeutet weniger Konfigurationszeit bei gleichzeitiger Reduzierung von Risiken und Kosten während der Installation. Auf Wunsch erhalten Sie ein komplett vorkonfiguriertes und in sich funktionierendes System, welches auf den Anforderungen Ihres Pflichtenhefts basiert. Bei Bedarf nehmen wir mit Ihnen zusammen die Anlage vor Ort in Betrieb, unterstützen Sie bei der Abnahme und Dokumentation. Alle Geräte werden gemäss Ihren Vorgaben projektspezifisch bezüglich Konfiguration und Installationsstandort gekennzeichnet. Wir garantieren Ihnen eine vollständige Sicherung aller Konfigurationsdateien auf unseren nach ISO 27001 zertifizierter Server-Infrastruktur. Die Daten stehen für zukünftige Erweiterungen und Änderungen, sowie schnellen und effizienten Support, im Falle von Störungen, jederzeit zur Verfügung.

Für eine individuelle Beratung und Offerte nehmen Sie bitte Kontakt mit unserem Vertrieb auf.

## COMMEND PROGRAMMIER UND INBETRIEBNAHME SERVICE

- Intercom-Server-Software gemäss Pflichtenheft konfiguriert
- Vollständige Sicherungen der Konfigurationsdateien auf unseren nach ISO 27001 zertifizierter Server-Infrastruktur
- Konfiguration von Symphony IMS und Cloud Geräten
- Commend baut das gesamte System im Labor auf, konfiguriert, prüft und testet es mit FAT (Optional SAT).
- Verpackung und Versand an den gewünschten Ort für die endgültige Konfiguration und Inbetriebnahme



## TECHNISCHER SUPPORT

- Ein Commend Techniker unterstützt Sie bei der Systemkonfiguration, per Remote oder vor Ort
- Verfügbar in Deutsch, Französisch und Englisch

## BENEFITS

- Sie können sicher sein, dass das System entsprechend den Spezifikationen innerhalb des Budgets und pünktlich konfiguriert wird
- Backup und Dokumentation sind bei uns gespeichert für Unterstützung bei Erweiterungen, Änderungen und Support

## BLEIBEN SIE AUF DEM LAUFENDEN

# SOFTWARE UPGRADE PLAN (SUP)

Der Software-Teil unserer Systeme wird immer wichtiger, regelmässige und dauerhafte Aktualisierungen sind unerlässlich, um die IT-Sicherheit und die ständige Kompatibilität zu gewährleisten. Ein Update-Programm (SUP) bringt die folgenden Vorteile:

### Erhöhte Sicherheit:

Regelmässige Updates stellen sicher, dass das System in Bezug auf die Sicherheit immer auf dem neuesten Stand ist. Auch in geschlossenen Netzen können Schwachstellen korrigiert werden.

### Vereinfachte Erweiterung:

Wenn das System auf dem neuesten Stand ist, ist das Hinzufügen neuer Peripheriegeräte oder Module einfacher und beseitigt mögliche Inkompatibilitäten und Ausfallzeiten.

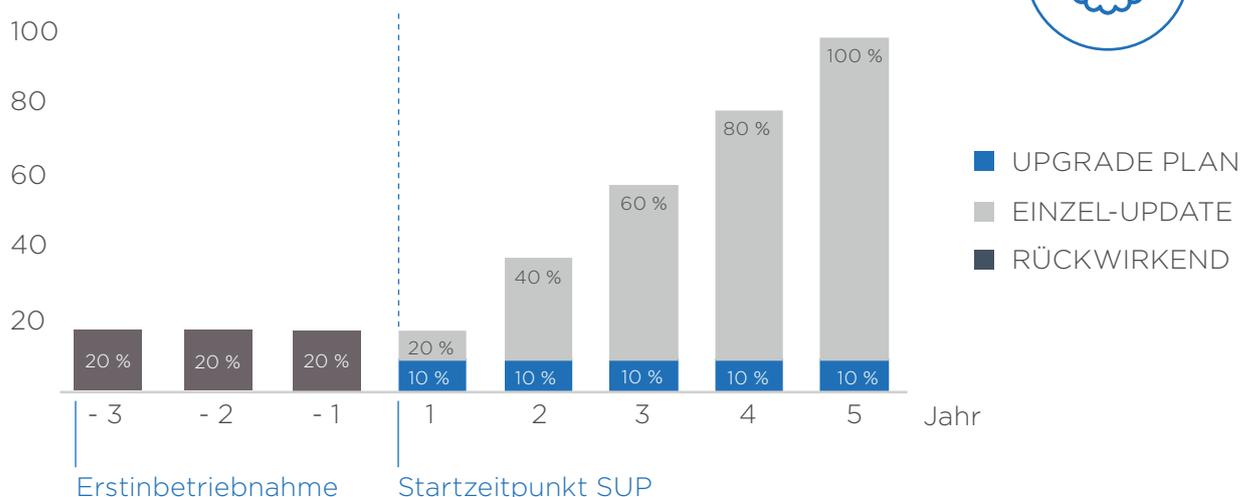
### Planbare Kostenkontrolle:

Vermeiden sie unvorhersehbare Sprungkosten, in dem sie ihre Systeme während der Vertragslaufzeit immer aktuell halten. Werden Änderungen, Systemverbesserungen oder ein Update der IT-Sicherheit fällig, so lassen sich die Systeme einfach auf den aktuellen Release anheben.

### Investition in die Zukunft:

Durch die regelmässige Aktualisierungen Ihres Systems, profitieren Sie automatisch von neuen Produkten, Funktionen und Technologien. So lassen sich neue betriebliche Gegebenheiten sowie Bedürfnisse immer und in bester Qualität nachrüsten. Denn ein Commend Intercom System altert nicht, es entwickelt sich mit jeder Aktualisierung weiter.

Jährliche Kosten %



Die Bestellung des SUP hat bis spätestens 1 Jahr nach Erstinbetriebnahme des Intercom Servers zu erfolgen, spätere Bestellungen werden rückwirkend für jedes verspätete Jahr mit einem C-E-SIS-USUBR oder C-E-ST-USUBR verrechnet!

### Software Upgrade Plan 5 Jahre 10% pro Jahr

(basierend auf dem Systemausbau)	
<b>Dauer</b>	5 Jahre, automatische Verlängerung um 1 Jahr
<b>Rechnung</b>	Verrechnung pro Rata, im darauf folgenden Jahr immer im Januar
<b>Kündigungsfrist</b>	3 Monate
<b>Artikelcode</b>	
<b>Studio</b>	C-E-ST-USUB5
<b>VirtuoSIS</b>	C-E-SIS-USUB5

### Software Upgrade Plan 3 Jahre 12% pro Jahr

(basierend auf dem Systemausbau)	
<b>Dauer</b>	3 Jahre, automatische Verlängerung um 1 Jahr
<b>Rechnung</b>	Verrechnung pro Rata, im darauf folgenden Jahr immer im Januar
<b>Kündigungsfrist</b>	3 Monate
<b>Artikelcode</b>	
<b>Studio</b>	C-E-ST-USUB3
<b>VirtuoSIS</b>	C-E-SIS-USUB3

### Software Upgrade Plan 1 Jahr 15% pro Jahr

(basierend auf dem Systemausbau)	
<b>Dauer</b>	1 Jahr, automatische Verlängerung um 1 Jahr
<b>Rechnung</b>	Verrechnung pro Rata, im darauf folgenden Jahr immer im Januar
<b>Kündigungsfrist</b>	3 Monate
<b>Artikelcode</b>	
<b>Studio</b>	C-E-ST-USUB1
<b>VirtuoSIS</b>	C-E-SIS-USUB1

### Software Upgrade Plan Rückwirkend 20% pro Jahr

(basierend auf dem Systemausbau)	
<b>Dauer</b>	Keine
<b>Rechnung</b>	Zusammen mit der ersten Verrechnung des Software Upgrade Plan
<b>Kündigungsfrist</b>	Keine
<b>Artikelcode</b>	
<b>Studio</b>	C-E-ST-USUBR
<b>VirtuoSIS</b>	C-E-SIS-USUBR

## LAUFENDE UNTERSTÜTZUNG

# WARTUNGSVERTRAG (SLA)

Die Commend Wartungsverträge wurden entwickelt, um Sie als Partner kontinuierlich zu unterstützen, die Systeme der Kunden auf dem neuesten Stand zu halten und um auf neue Bedürfnisse reagieren zu können. Um Ihren Anforderungen besser gerecht zu werden, bieten wir unterschiedliche Second-Level-Wartungsverträge zur Unterstützung an. Von der Präventivwartung inkl. Softwareupdate, automatischem Materialersatz bis zur beschleunigten Reaktionszeit des technischen Supports.

Kontaktieren Sie unseren Vertrieb für eine massgeschneiderte Lösung.

### TELEFONSUPPORT-VERTRAG

Um Ihre Techniker bei Ihren Kunden zu unterstützen, bieten wir verschiedene Dienstleistungen an:

- Technischer Support am Telefon durch ausgewiesenes Fachpersonal während der Bürozeiten oder rund um die Uhr (24/7)
- Herstellerunterstützung vor Ort innerhalb von x Stunden an Werktagen oder 24/7
- Möglichkeit der Fernverwaltung via TeamViewer
- Auf ein einzelnes Objekt-/Projektbezogen oder ausgelegt für alle Objekt-/Projektbezogen Ihrer Geschäftsstelle



### WARTUNGSVERTRAG

Mit einer jährlichen Wartung vor Ort, werden mögliche Fehler und defekte installierten Komponenten, frühzeitig erkannt und können bestenfalls behoben werden. Dadurch minimieren Sie die Ausfallzeit und verlängern gleichzeitig die Lebensdauer Ihres Systems:

- Jährliche Wartung und Funktionskontrolle des Gesamtsystems
- Wegspesen und Reisezeitentschädigung für die jährliche Wartung
- Schulung des technischen Personales anlässlich der jährlichen Wartung
- Eine visuelle Überprüfung der Sprechstellen und der dazugehörigen Installationen
- Kontrolle der Funktionsbereitschaft der Sprechstellen (Anrufe, Slavings und Öffnungen)
- Reinigung der Komponenten, inklusiv Überprüfung der Anschlüsse von Kabeln und Drähten an den Sprechstellen, Standardaustausch von erschleissmaterial (falls Reserve verfügbar)
- Erstellung eines technischen Statusberichts mit Vorschlägen zur Verbesserung des Systems

### LAGER VON ERSATZTEILEN

Bei einem Systemausfall werden Ersatzteile benötigt. Bei einem Systemausfall werden rasch Ersatzteile benötigt. Um die Lieferzeit zu verkürzen, bieten wir folgende Möglichkeit an:

- Ersatzmaterial Paket zum Spezialpreis
- Ersatzmaterial Paket als Mietprogramm, damit garantieren wir Ihnen die Verfügbarkeit zu Bürozeiten ab unserem Lager in Fehrltorf. Wir senden Ihnen das Material per Post oder Sie können es direkt bei uns abholen. In Kombination mit einer 24-Stunden-Herstellerunterstützung ermöglichen wir Ihnen auch eine Materiallieferung ausserhalb der Bürozeiten. Diese Lösung hat den Vorteil, dass das Wartungspaket von Jahr zu Jahr Ihren Bedürfnissen angepasst werden kann. Somit laufen Sie nicht Gefahr, veraltete Produkte an Lager zu halten.

### SUP + JÄHRLICHER BESUCH

Mit abgeschlossenen SUP wird bei der jährlichen Wartung kostenlos das Software-Update installiert. Danach wird das System auf optimale Funktion getestet.

# COMMEND ACADEMY

Um unseren neuen Produkten und Technologien gerecht zu werden, haben wir die Commend Academy umfassend umstrukturiert. Wir bieten neu verschiedene Ausbildungslevels basierend auf einzelnen Modulen an. Die Module können unterschiedlich kombiniert werden um den Status „zertifizierten Commend Partner“ zu erlangen. Falls Sie sich nicht sicher sind, welche Module für Sie infrage kommen oder noch detailliertere Informationen benötigen, wenden Sie sich an [commend@commend.ch](mailto:commend@commend.ch) oder unsere Kundenberater.

Der **Trainingsplan** für Klassenraum Unterricht ist auf der Website von Commend AG veröffentlicht. Auf Wunsch bieten wir für Unternehmen individuelle und projektbezogene Schulungen an. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Commend Kundenberater oder unseren Leiter der Commend Academy.

## AUSBILDUNGSLEVELS



**EXPERT LEVEL**

- Modul - Virtuosis On-Prem inkl. Symphony Cloud



**PROFESSIONAL LEVEL**

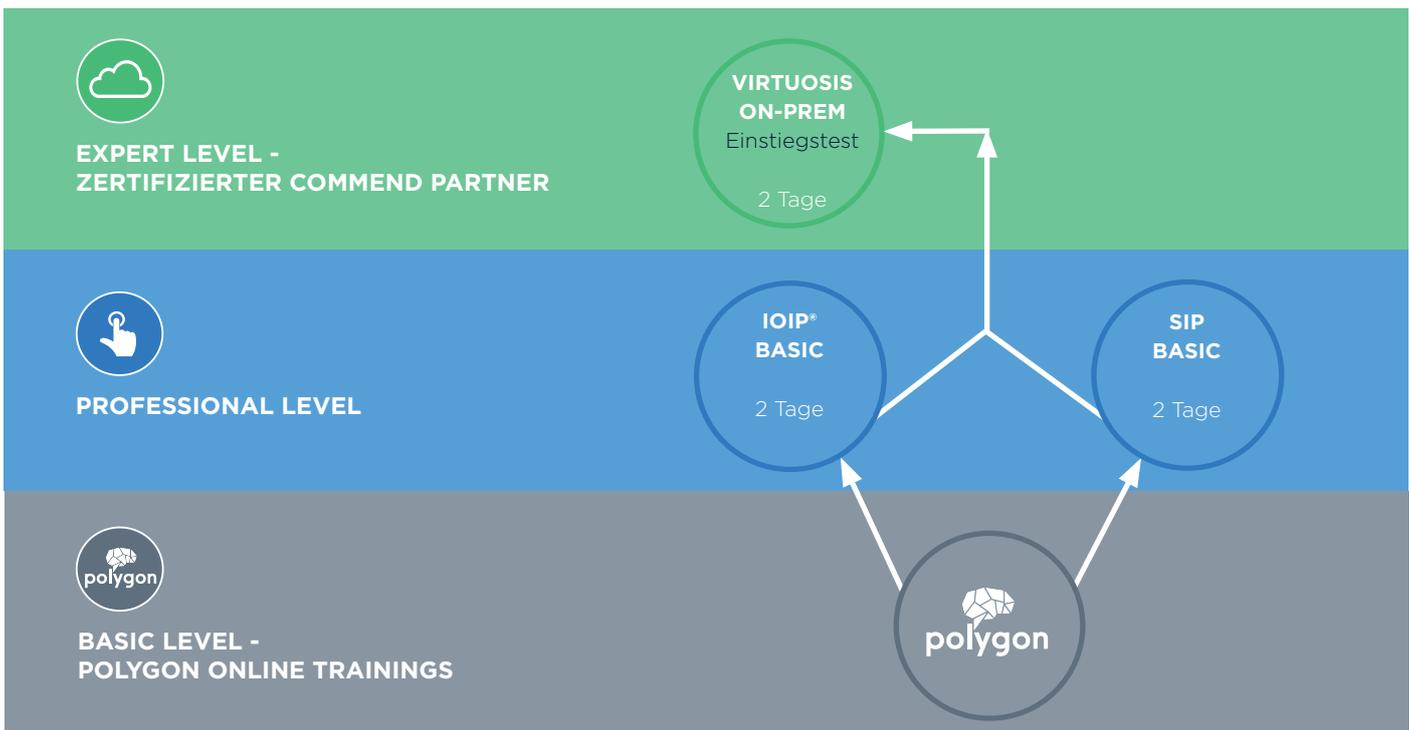
- Modul - IoIP® (Intercom over IP)
- Modul - SIP (Session Initiation Protocol)



**BASIC LEVEL - POLYGON ONLINE TRAININGS**

- Willkommen bei Commend
- Produktnamen Schema
- Netzwerkgrundlagen

## ÜBERSICHT MODULE



## Programm Commend Academy

Monat	Datum	Ausbildungsmodul	Level	Zielgruppe	Standort
Jederzeit		01   E-Learning	BASIC	Techniker	online
Frühling	Auf Anfrage	02   loIP® Basic	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	03   SIP Basic	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	04   VirtuoSIS *	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	05   Symphony Cloud *	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
Herbst	Auf Anfrage	02   loIP® Basic	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	03   SIP Basic	PROFESSIONAL	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	04   VirtuoSIS *	EXPERT	Techniker	Fehraltorf, ZH
	Auf Anfrage	05   Symphony Cloud *	EXPERT	Techniker	Fehraltorf, ZH
Jederzeit		06   On Site Training	INDIVIDUELL	Techniker	vor Ort

Die Module müssen alle zwei Kalenderjahre wiederholt werden, damit der zertifizierte Commend Partnerstatus behaltet werden kann. Welche Module für Ihr Unternehmen als Re-Zertifizierung gelten, besprechen Sie bitte individuell mit Ihrem zuständigen Kundenberater.

Alle Schulungen, die mit einem \* gekennzeichnet sind, dürfen frühestens ein Jahr nach dem Abschliessen des Professional Level (loIP®- und SIP-Basic) besucht werden. Diese Schulungen setzen mindestens ein Jahr Erfahrung bei Projektrealisierungen mit Commend Produkten voraus.

Auf Wunsch können Ausbildungsmodul bei Ihnen in der Unternehmung durchgeführt, sowie individuell zusammengestellt werden. Kontaktieren Sie bei Bedarf Ihren zuständigen Kundenberater.

Schulungsanmeldung und weitere Informationen: [commend@commend.ch](mailto:commend@commend.ch)

**TRUSTED. COMMUNICATION. ALWAYS.**

### Hauptsitz Fehraltorf

Commend AG  
Mülistrasse 4  
8320 Fehraltorf  
+41 44 955 02 22

[commend@commend.ch](mailto:commend@commend.ch)



### Niederlassung Le Lignon

Commend AG  
Chemin du Château Bloch 10  
1219 Le Lignon  
+41 22 782 03 08

[romandie@commend.ch](mailto:romandie@commend.ch)