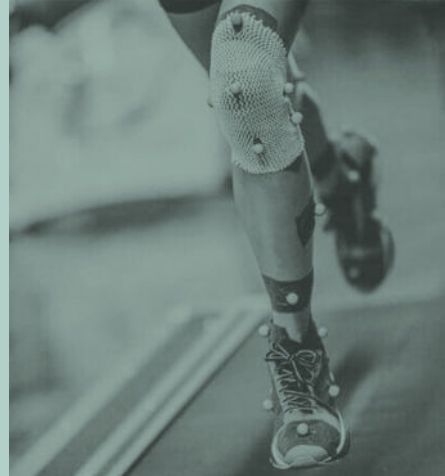


# SUPPORT LEISTUNGEN 2026 VICON



## Die prophysics AG – Ihr Partner für Motion Capture und Bewegungsanalyse seit 1996

Seit drei Jahrzehnten arbeitet die prophysics AG mit Begeisterung im Bereich Bewegungsanalyse und 3D Motion Capture. Unser interdisziplinäres Team vereint Fachwissen aus Sportwissenschaft, Biomechanik, Elektrotechnik, Engineering und Softwareentwicklung. Dank dieses breiten Know-hows entwickeln wir Lösungen, die exakt auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten sind – für effizientere Arbeitsprozesse und neue Erkenntnisse in Forschung, Sport und Industrie.

## Unsere Support-Struktur 2026 – massgeschneidert für Ihre Anforderungen

Im neuen Jahr profitieren Sie von unseren neu strukturierten Supportleistungen, die wir exakt auf die unterschiedlichen Anforderungen unserer Anwender abgestimmt haben:

### Basic Support

Bei jedem Vicon-System kostenlos enthalten. Sie können jederzeit ein Support-ticket per Mail eröffnen; der nächste verfügbare Spezialist übernimmt und stellt sicher, dass Ihr System zuverlässig funktioniert.

### Advanced Support

Für alle, die direkten telefonischen Kontakt mit unserem Supportteam wünschen. So erhalten Sie schnelle Antworten und gezielte Unterstützung genau dann, wenn Sie sie benötigen.

### Premium Support

Für höchste Ansprüche: priorisierte Bearbeitung erweiterte Leistungen und individuell zugeschnittene Lösungen, damit Sie Ihre Projekte noch effizienter und sicherer realisieren können.

### Technischer Individual Support

Für alle, die eine individuelle Unterstützung benötigen. Sie erhalten erweiterte Leistungen nach Aufwand – gezielt, lösungsorientiert und genau abgestimmt auf Ihre technischen Anforderungen.

### Premium Individual Support

Für alle, die massgeschneiderte Lösungen benötigen. Sie erhalten individuelle Leistungen nach Aufwand, passgenaue Lösungen sowie professionelle Schulungen.



### Info

Sollte keines dieser Pakete exakt zu Ihren Anforderungen passen, bieten wir darüber hinaus massgeschneiderte technische Unterstützung sowie individuelle Software- und Programmierlösungen auf Anfrage.

# Übersicht Supportleistung VICON 2026

Supportleistungen	Basic Support	Advanced Support	Premium Support	Techn. Individual Support	Premium Individual Support
Inhalt	<p>Gewährleistung der Vicon Systemfunktionalität</p> <p>Erreichbarkeit: Mail an <a href="mailto:support@prophys.ch">support@prophys.ch</a></p> <p>Rückmeldung innerhalb von 2 Werktagen</p>	<p>Erweiterter System-service (Vicon, KMP, EMG, etc.) und direkter Zugang zum Support</p> <p>Erreichbarkeit: Mail &amp; Telefon &amp; Remote</p> <p>Direkte Bearbeitung / Rückmeldung innerhalb von 1-2 Werktagen</p>	<p>Priorisierter System-service (Vicon, KMP, EMG, etc.) und erweiterte Leistungen und individuelle Lösungen</p> <p>Erreichbarkeit: Mail &amp; Telefon &amp; Remote</p> <p>Direkte Bearbeitung / Rückmeldung innerhalb von 1 Wertag</p> <p>*Individuelle Leistungen max. 12h pro Jahr</p>	<p>Individuell, Preis nach Aufwand</p>	<p>Individuell, Preis nach Aufwand</p>
Information auf prophysics Learning Hub	×	×	×		
Zugang zu Vicon Support / Vicon Help	×	×	×		
Technischer Mail-Support. Ticket eröffnen unter <a href="mailto:support@prophys.ch">support@prophys.ch</a>	×	×	×		
Umfassender technischer Telefon-Support Werktags 9-12 / 13-17 Uhr		×	×	×	
Umfassender technischer Remote-Support Werktags 9-12 / 13-17 Uhr		×	×	×	
Remote Systemcheck (1 pro Jahr, ca. 2h)			×	×	
Unterstützung bei Vicon Setup Änderungen/ Einbindung von fremden Drittgeräten / Support für fremde Rechner			×	×	
Unterstützung bei Vicon Setup/Modell Planung für Studien			×		×
Erstellung individueller biomechanischer Modelle/ Modellanpassungen/ individuelle Reports			×		×
Remote Training neuer Mitarbeiter					×
Weitere individuelle Leistungen nach Absprache					×



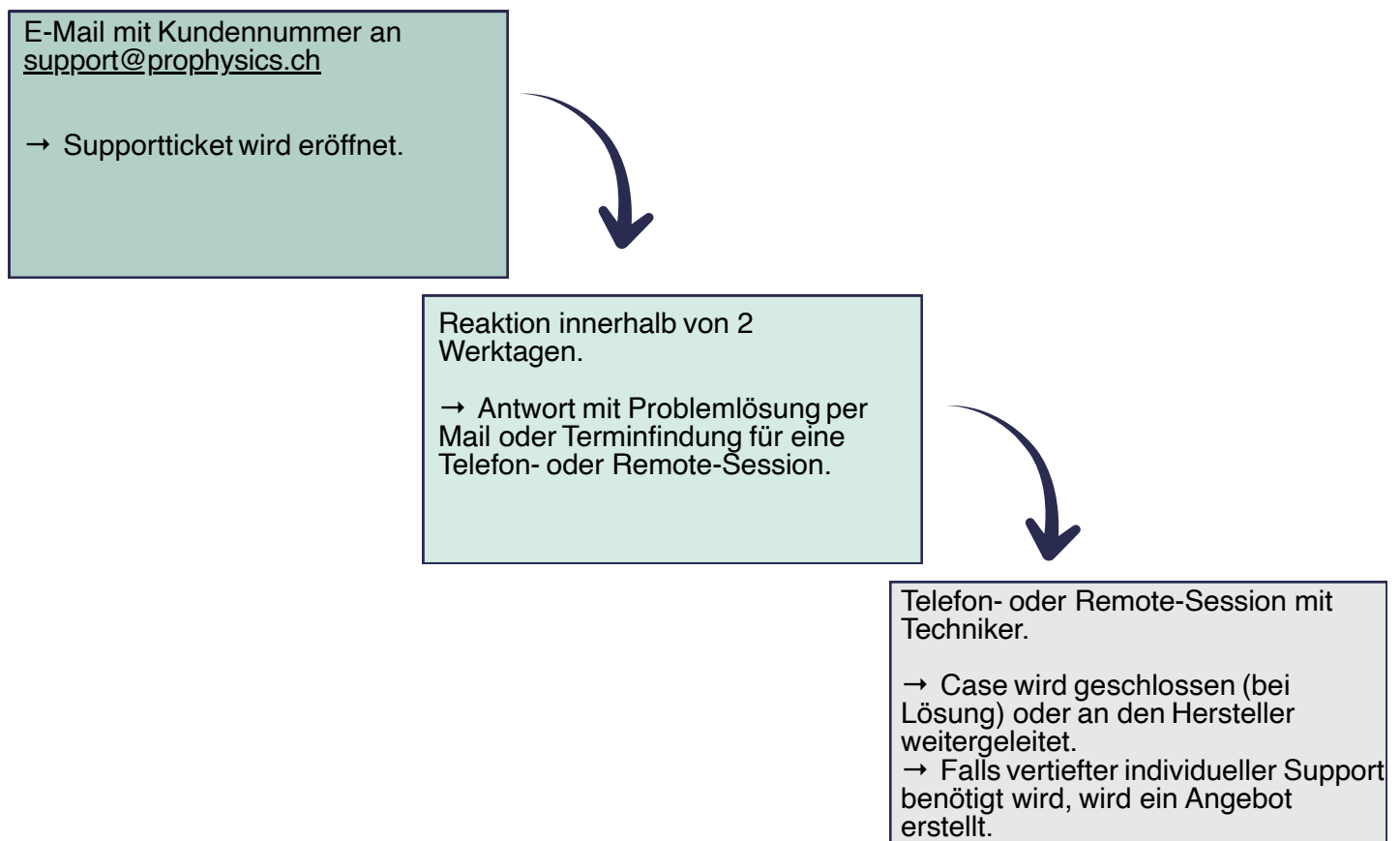
## Info

Gültigkeit: Für aktuelle Hard- und Software - Lösungen bezogen über die prophysics AG mit der jeweiligen Kundennummer.

Der Basic Support ist kostenlos und steht allen prophysics AG Kunden zur Verfügung. Im Basic Support sind ausschliesslich folgende Leistungen inkludiert:

- Zugang zu prophysics learning hub – [www.prophyscs.ch/learninghub](http://www.prophyscs.ch/learninghub)
- Zugang zu Vicon Support – [support@vicon.com](mailto:support@vicon.com)
- Vicon Help- <https://help.vicon.com/>
- Technischer Mail-Support für folgende Leistungen:
  - Basisunterstützung zur Sicherstellung der Systemfunktionalität.
  - Technischer Support bei Funktionsstörungen der Vicon Soft- & Hardware
  - Hilfe bei Lizenzaktivierung & -verwaltung
  - Unterstützung bei Software- & Treiber-Updates
  - RMA-Abwicklung bei defekter Hardware (gemäss Garantiebedingungen)

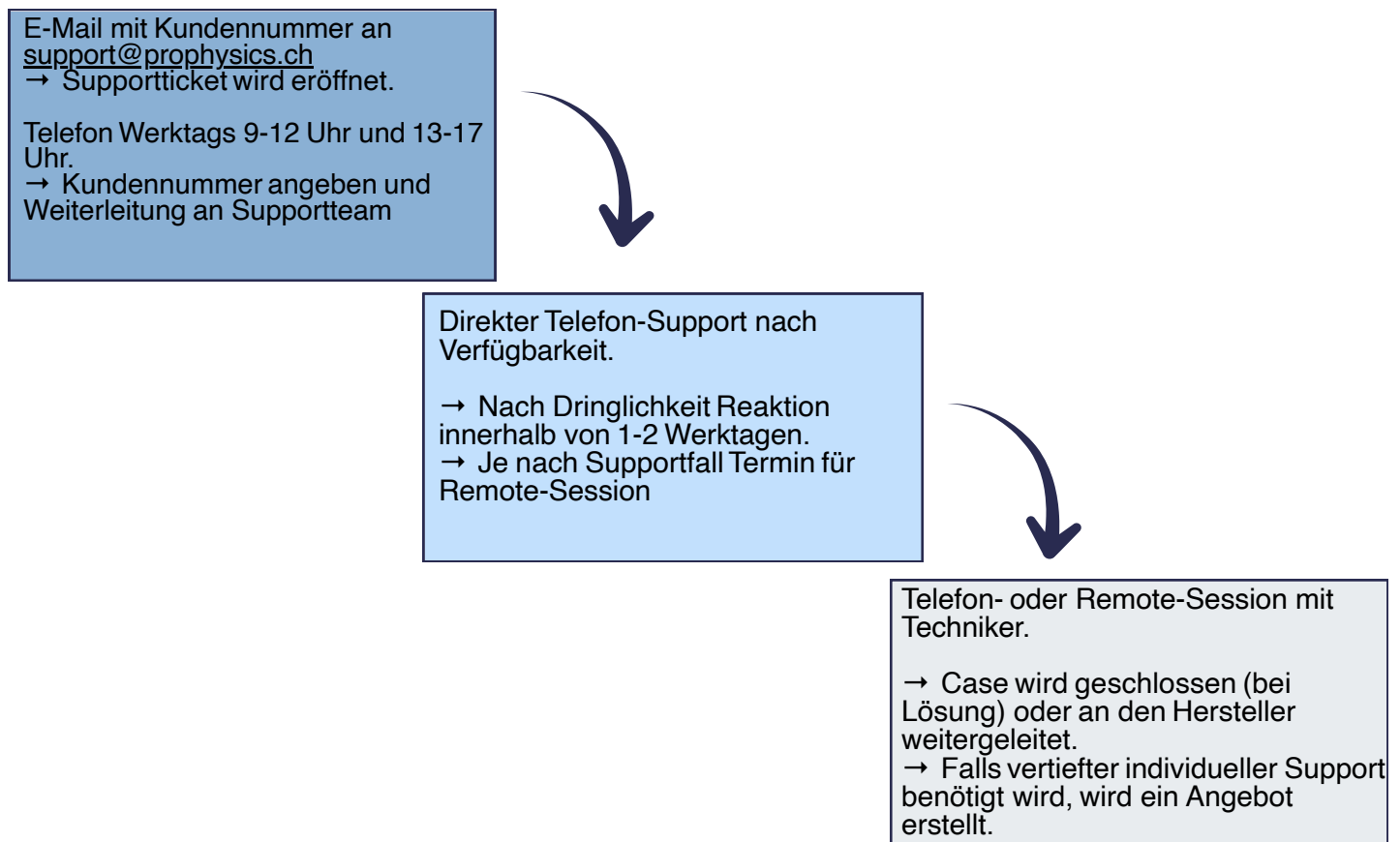
## Supportprozess und Kontaktaufnahme



Der Advanced Support enthält zusätzlich zum Basic Support direkten Zugang (Telefon oder Remote) zu unseren Motion-Capture-Experten:

- Zugang zu prophysics learning hub – [www.prophysics.ch/learninghub](http://www.prophysics.ch/learninghub)
- Zugang zu Vicon Support – [support@vicon.com](mailto:support@vicon.com)
- Vicon Help- <https://help.vicon.com/>
- Technischer Mail-Support für folgende Leistungen:
  - Basisunterstützung zur Sicherstellung der Systemfunktionalität.
  - Technischer Support bei Funktionsstörungen der Vicon Soft- & Hardware
  - Hilfe bei Lizenzaktivierung & -verwaltung
  - Unterstützung bei Software- & Treiber-Updates
  - RMA-Abwicklung bei defekter Hardware (gemäss Garantiebedingungen)
  - **Advanced Leistungen:** Kompetente Unterstützung bei Fehlerdiagnose, Lizenzmanagement, Systemkonfiguration, Integration von Drittgeräten, Software- & Treiber-Updates, Kalibration

## Supportprozess und Kontaktaufnahme



Der Premium Support enthält zusätzlich zum Basic Support direkten Zugang (Telefon oder Remote) zu unseren Motion-Capture-Experten:

- Zugang zu prophysics learning hub – [www.prophysics.ch/learninghub](http://www.prophysics.ch/learninghub)
- Zugang zu Vicon Support – [support@vicon.com](mailto:support@vicon.com)
- Vicon Help- <https://help.vicon.com/>
- Technischer Mail-Support für folgende Leistungen:
  - Basisunterstützung zur Sicherstellung der Systemfunktionalität.
  - Technischer Support bei Funktionsstörungen der Vicon Soft- & Hardware
  - Hilfe bei Lizenzaktivierung & -verwaltung
  - Unterstützung bei Software- & Treiber-Updates
  - RMA-Abwicklung bei defekter Hardware (gemäss Garantiebedingungen)

Premium Leistungen:

- Kompetente Unterstützung bei Fehlerdiagnose, Lizenzmanagement, Systemkonfiguration, Integration von Drittgeräten, Software- & Treiber-Updates, Kalibration
- Setup-Optimierung & Systemerweiterungen
- Unterstützung bei der Einbindung von Fremdkomponenten
- Jährlicher Remote-Systemcheck
- Individuelle Modellanpassungen\*
- Entwicklung eigener biomechanischer Modelle\*
- Erstellung studienspezifischer Reports\*

\* 12 Stunden Serviceleistungen pro Jahr (Verfall nach 12 Monaten)

## Supportprozess und Kontaktaufnahme

E-Mail mit Kundennummer an [support@prophysics.ch](mailto:support@prophysics.ch)  
→ Supportticket wird eröffnet.

Telefon Werktags 9-12 Uhr und 13-17 Uhr.  
→ Kundennummer angeben und Weiterleitung an Supportteam

Priorisierter Telefon-Support nach Verfügbarkeit.

→ Nach Dringlichkeit Reaktion innerhalb von einem Werktag.  
→ Je nach Supportfall direkte Remote-Session oder ein Termin.

Telefon- oder Remote-Session mit Techniker.

→ Case wird geschlossen (bei Lösung) oder an den Hersteller weitergeleitet.

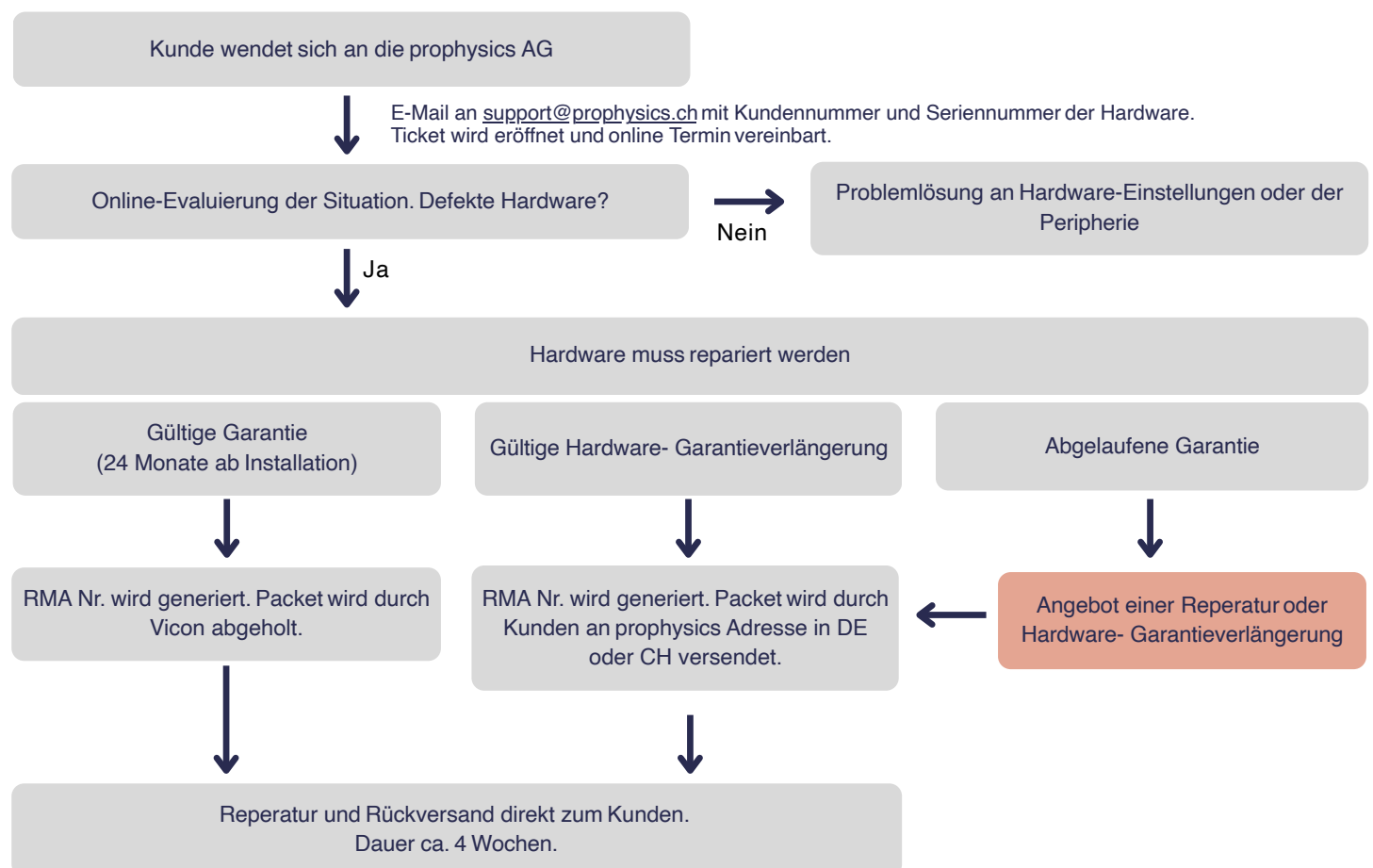
## Individual Support (Individuelles Angebot)

Wir bieten Ihnen massgeschneiderte Lösungen, die nach Projektbedarf angeboten werden. Dazu gehören:

- Unterstützung bei Modellanpassungen / Modellentwicklung
- Erstellen von individuellen Modellen in Nexus, ProCalc, Polygon, Shogun oder BodyBuilder
- Individuelle Reports in Nexus Insight und Polygon / Änderung bestehender Reports
- Spezialprojekte / Integration von Drittgeräte, die noch nie integriert wurden
- Training neuer Mitarbeiter / Follow Up Training
- Individuelles Training in Ihrem Lab, online oder bei prophysics in Kloten
- Wartung/ Systemcheck vor Ort
- Umzug und Wiederinbetriebnahme

## Reparaturen (z. B. Vicon Kameras)

Die Vicon-Hardware ist in der Regel wartungsfrei und unterliegt strengen Qualitätsprüfungen und -kontrollen. Im seltenen Fall eines Defekts gibt es einen etablierten Serviceprozess zwischen dem Kunden, prophysics und dem Hersteller Vicon. Dieser Prozess funktioniert wie folgt:



## Garantieverlängerung für Vicon Hardware

---

Vicon bietet eine jederzeit zubuchbare Garantieverlängerung an, die für 12 Monate gültig ist. Während dieser Laufzeit können anfallende Reparaturen unkompliziert abgewickelt werden. Die Kosten der Garantieverlängerung richten sich nach Kameratyp und Anzahl der eingesetzten Kameras.

Beispiel: Vero Hardware Support Plan A

Gültig für Kund\*innen mit folgenden Systemkomponenten: 1–19 Vero-Kameras

Leistungsumfang:

- Übernahme der Kosten für Reparaturarbeiten und Ersatzteile
- Ersatz eines Wand Chargers bei Defekt
- Ersatz von bis zu zwei Software-Dongles bei Defekt
- Versand an prophysics in Deutschland oder der Schweiz erfolgt auf Kosten des Kunden
- Versand nach Oxford und Rückversand zum Kunden sind im Preis inbegriffen
- Gültigkeit: 1 Jahr ab Bestelldatum