

Leistungsbeschreibung

Vertragstyp				
	Essential	Advanced	Premium	Custom
Laufzeit Vertragstyp *2	Essential ab Installation	Advanced ab Installation	Premium ab Installation	Custom Plan ab Installation
Serviceleistung				
Serviceart	Vor Ort			
Laufzeit	Mindestlaufzeit 12 oder 36 Monate			
Installation *4	Nein	Basisinstallation bei 36 Monaten inklusive		
Reaktionszeit telefonisch *1	60 Min.			
Reaktionszeit (vor Ort) *1	8 Std.	4 Std.	4 Std.	Auf Anfrage
Anzahl der Wartungen pro Jahr	0	1	2	Auf Anfrage
Reisezeit	✓			
Arbeitszeit	✓			
Ersatzteile	✓			
Verschleissteile *3	nein			Auf Anfrage
Service - Hotline	✓			
vereinbarte Wiederherstellung	nein			Auf Anfrage

*1 Nach Eingang der Störungsmeldung in der SUPAG-Einsatzplanung
 *2 Vertragsbeginn ist das Kaufdatum, bzw. Installationsdatum durch SUPAG
 *3 Die Verschleissteile sind begrenzt und variieren zwischen den Scannertypen
 *4 Installation/Schulung auf Anfrage

Verfügbarkeit

Der Service wird flächendeckend in der Schweiz und Fürstentum Liechtenstein angeboten. SUPAG behält sich jedoch für bestimmte Standorte vor, längere Reaktionszeiten und/oder höhere Servicegebühren anzubieten. Vertragstypen werden produktabhängig angeboten.

Besonderheiten

Für die Vertragsvariante ab Installation besteht eine Preisbindung während der gesamten Vertragslaufzeit.



Zahlungsbedingungen

Die Servicegebühren werden unmittelbar nach Vertragsbeginn für eine Vertragsperiode in Rechnung gestellt. SUPAG behält sich vor, bei Teilzahlungen Zuschläge zu erheben. Die Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 30 Tagen rein netto, jeweils ab Rechnungsdatum gerechnet.

Laufzeit

Der Service-Vertrag gilt zunächst für die im Service-Vertrag definierte Anfangslaufzeit und verlängert sich stillschweigend automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn dieser nicht 90 Tage vor Ablauf von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.

Erläuterung der Begriffe

Servicevertrag für Dokumentenscanner

Serviceart - vor Ort

Reparatureinsätze erfolgen auf Anforderung des Kunden und werden von speziell ausgebildeten Kodak Alaris-Technikern durchgeführt. Abschliessend erfolgt ein Funktionstest.

Telefonische Unterstützung

Während der vereinbarten Servicezeit kann der Kunde die Service-Hotline kostenfrei nutzen. Im Gespräch erfolgt eine Fehlereingrenzung durch unsere Service-Hotline. Im Idealfall kann die Störung unter Anleitung der Service-Hotline selbst behoben werden. Falls ein Einsatz vor Ort notwendig wird, hilft eine detaillierte Problembeschreibung dem SUPAG Techniker, die Störung schneller zu beheben.

Service-Hotline

Die Kontaktaufnahme erfolgt über:

☎ 0800 804 805 (D)
0800 838 587 (F)
✉ service@supag.ch

Reaktionszeit

Meldet der Kunde seinen Bedarf an Serviceleistungen der SUPAG Einsatzplanung, so beginnt spätestens 60 Minuten nach Eingang der Störungsmeldung die Service-Hotline mit der Diagnose.

Für den Vor-Ort-Einsatz eines Technikers gibt es je nach Servicevertrag unterschiedliche Reaktionszeiten. Ist eine Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft innerhalb einer definierten Zeit vereinbart, gilt diese als wiederhergestellt, wenn über die Kodak Alaris Diagnosesoftware ein gescanntes Bild dargestellt werden kann.

Alle Zeitangaben (Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit) beziehen sich auf die SUPAG Geschäftszeiten, von Montag bis Freitag 08:00-12:00 Uhr und 13:00-17:00 Uhr, ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am jeweiligen Standort des Gerätes.

Kodak alaris

Authorised Service
Provider



Reaktionszeit 8 Stunden

In der Regel erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 8 Stunden.
Ob ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist, entscheidet die Service-Hotline.



Reaktionszeit 4 Stunden

In der Regel erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden.
Ob ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist, entscheidet die Service-Hotline.



Reaktionszeit bei vereinbarter Wiederherstellung

In der Regel erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz innerhalb von 4 Stunden.
Ob ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist, entscheidet die Service-Hotline.

Ziel ist es, die Betriebsbereitschaft des Scanners spätestens 16 Arbeitsstunden nach Meldung der Störung bei der SUPAG Einsatzplanung wiederherzustellen.

Wenn der Servicetechniker vor Ort absehen kann, dass der Scanner nicht innerhalb der vereinbarten Zeit betriebsfertig hergestellt werden kann, wird ein Ersatz-Scanner geliefert und durch einen Servicetechniker installiert. Damit wird sichergestellt, dass spätestens 16 Arbeitsstunden nach Meldung der Störung ein Ersatz-Scanner betriebsbereit vor Ort steht.

Wartungen

Zur Wahl stehen unterschiedliche Vertragsvarianten, in denen die Anzahl der Wartungen pro Vertragsjahr definiert sind.

Aufstellung der Verschleissteile

Die Lieferung ist nur enthalten, wenn dies in der Vertragsart bzw. im Servicevertrag vereinbart ist.

Ersatzteile

Zum Einbau werden Originalteile des Herstellers verwendet. Die von SUPAG ausgewechselten Teile gehen in das Eigentum von SUPAG über. Lieferung von Verschleissteilen sind abhängig vom Scanner- und Vertragstyp (siehe Aufstellung der Verschleissteile). Nicht eingeschlossen sind Lieferung und Einbau von Verbrauchsmaterialien (z.B. Tintenpatronen) und Reinigungsmitteln.

Produkt	Anzahl	Ersatzteil-Nr.	Bezeichnung
i3xxx / S3xxx	1	SP1299676	Feeder Kit
i4xxx	2	SP8327538	Feeder Kit
i5xxx	1	SP8387938	Feeder Kit

Die Anzahl der Verschleissteile bezieht sich auf ein Vertragsjahr.
Die Verschleissteile können bei der SUPAG Einsatzplanung abgerufen werden.

Kodak alaris

Authorised Service
Provider