

# Joint Letter to Service Customers



16 marzo 2022

Stimato Cliente,

Oggi annunciamo un cambiamento nei nostri modelli di go to market e di fornitura di servizi in Svizzera. Questo cambiamento strutturale consentirà a Kodak Alaris di ottimizzare le operazioni, ma continuando a mantenere la nostra presenza globale e il valore che forniamo ai clienti, che è la nostra assoluta priorità.

I cambiamenti sono i seguenti: i contratti di servizio di Kodak Alaris Switzerland Sàrl (Kodak Alaris) saranno trasferiti a un fornitore di servizi locale.

Siamo molto lieti di annunciare che Kodak Alaris e SUPAG Spichtig und Partner AG (SUPAG) hanno raggiunto un accordo in base al quale SUPAG acquisirà i contratti di Service Business di Kodak Alaris in merito alla Svizzera e Liechtenstein, includendo il personale di servizio esistente coinvolto. SUPAG sarà un Fornitore di Servizio Autorizzato (Authorised Service Provider "ASP") e sarà ufficialmente certificato come tale in Svizzera dal team dei servizi tecnici di Kodak Alaris. Questo garantisce che SUPAG ASP sarà tenuto aggiornato sulle ultime tecnologie e formato in tutte le nostre nuove soluzioni e servizi. Come fornitore ufficiale di servizi, SUPAG fornirà inoltre immediatamente ed esclusivamente tutti i servizi relativi ai servizi di garanzia per Kodak Alaris.

Il team dei servizi tecnici di Kodak Alaris fornirà un supporto completo a SUPAG durante la transizione e fornirà l'accesso all'inventario delle parti di ricambio di Kodak Alaris. L'attuale personale di assistenza è stato integrato in SUPAG. Questo garantisce il mantenimento un alto livello di servizio e di continuità da parte di SUPAG. Per Voi come cliente non ci saranno cambiamenti per quanto riguarda i processi esistenti: le Vostre attuali persone di riferimento rimarranno tali, così come il consueto numero della hotline (0800 804 805 (tedesco) [0800 838 587 (francese)]) / per richieste di riparazione e assistenza).


Con decorrenza dal 14 marzo 2022, tutti i diritti e gli obblighi previsti dagli attuali contratti di servizio di Kodak Alaris Switzerland Sàrl saranno trasferiti e assegnati a SUPAG che assumerà tutti questi diritti e obblighi. Per il resto, i contratti di servizio trasferiti rimarranno in pieno vigore e non saranno condizionati dal trasferimento e dall'assegnazione. Si prega pertanto di accettare questa lettera che di fatto costituisce la notifica del trasferimento e dell'assegnazione di tali contratti di servizio.

Se non riceveremo una vostra risposta entro il 29 aprile 2022, presumeremo che abbiate preso visione, compreso e accettato le modifiche descritte in questa lettera.

Sia Kodak Alaris che SUPAG si impegnano a rendere questa transizione agevole per voi. Non esitate a contattarci se avete domande su questo cambiamento..

Infine, vorremmo ringraziarvi per aver scelto Kodak Alaris. Ci auguriamo che voi stiate, le vostre famiglie e il vostro personale stiano bene durante questi tempi difficili. Per ulteriori informazioni, non esitate a contattare il sottoscrittente.

Distinti Saluti,



Pascal GODEREAUX

Pascal Godereaux  
Services Director – EMEA Region, Kodak Alaris  
[pascal.godereaux@kodakalaris.com](mailto:pascal.godereaux@kodakalaris.com)



Roger Matter  
CEO, SUPAG  
[rmatter@supag.ch](mailto:rmatter@supag.ch)