

Serviceangebote von Kodak Alaris



dach-contracts@kodakalaris.com



0800 8229390

Leistungsstark und aus einem Guß.

DESKTOP SCANNER

Die Alaris Scanner Serie I1100, S2000, E1000 und i2900 bietet einen 3-jährigen Austauschservice (AUR). Auf Wunsch kann dieser beim Erwerb des Scanners auf 5 Jahre verlängert werden.

Garantie	Beinhaltet	Erweiterungsoptionen
i1150	3 Jahre, AUR innerhalb 4 Tagen	3 Jahre, AUR am nächsten Arbeitstag
S2000	3 Jahre, AUR innerhalb 4 Tagen	bis zu 5 Jahre, AUR am nächsten Arbeitstag
i2900	3 Jahre, AUR innerhalb 4 Tagen	bis zu 5 Jahre, Vor-Ort Service zum nächsten Arbeitstag
E1000	3 Jahre, AUR innerhalb 4 Tagen	bis zu 5 Jahre, AUR am nächsten Arbeitstag
Scan Station	1 Jahr, AUR innerhalb 4 Tagen	bis zu 3 oder 5 Jahre, AUR am nächsten Arbeitstag

ABTEILUNGS- UND PRODUKTIONSSCANNER

Serviceverträge für die i3000, i4000 und i5000 Serien sind in 3 Stufen verfügbar: Alle Alaris Serviceangebote beinhalten Ersatzteile und Arbeitszeit innerhalb der normalen Bürozeiten. Verschleißteile sind nicht beinhaltet. Schließen Sie eine Servicevereinbarung beim Kauf des Scanners ab, um die Vorteile der besseren Serviceabdeckung für sich nutzen zu können. Und somit durchgehend einsatzbereite Scanner zu haben.

Mehrstufiger Vor-Ort-Service

	Essential	Advanced	Premium	Custom
Reaktionszeit	8 Stunden	8 Stunden	8 Stunden	Wenn einer dieser Pläne nicht genau Ihren Anforderungen entspricht, können wir mit Ihnen ein maßgeschneidertes Serviceangebot erstellen.
Feste Uhrzeit	Nein	Nein	Nein	
Wartungsbesuche	0	1	2	
Abdeckung	Montag - Freitag: 8:00 - 17:00 Uhr			
Ausstauschmodell	Nein			
Ersatzteile	Ja			
Firmware	Ja			

Alaris Leistungsbeschreibung

Scanner					
Laufzeit Vertragstyp	1 Jahr	Essential	Advanced	Premium	Custom
	1 Jahr ab Installation *2	Essential ab Installation	Advanced ab Installation	Premium ab Installation	Custom Plan ab Installation
Serviceleistung					
Serviceart	Vor Ort				
Reaktionszeit telefonisch *1	60 min.				
Reaktionszeit (vor Ort) *1	8 Std.				auf Anfrage
Anzahl der Wartungen	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 KODAK Alaris Einsatzplanung.

* 2 Vertragsart ab Installation: für Scanner mit Gewährleistungsanspruch bei der Kodak Alaris. Vertragsbeginn ist das Kaufdatum.

* 3 Die Verschleißteile sind begrenzt und variieren zwischen den Scannertypen

Besonderheiten

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

Verfügbarkeit

Der Service wird fast flächendeckend im Gebiet Bundesrepublik Deutschland und Österreich angeboten. Kodak Alaris behält sich jedoch für bestimmte Standorte vor, längere Reaktionszeiten und/oder höhere Servicegebühren anzubieten. Vertragstypen werden produktabhängig angeboten.

Zahlungsbedingungen

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

Laufzeit und Kündigung

Servicevereinbarungen gelten zunächst für die in der Servicevereinbarung definierte Anfangslaufzeit und verlängern sich stillschweigend automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht 30 Tage vor Ablauf von einer der Parteien schriftlich gekündigt werden.

Erläuterung der Begriffe Kodak Alaris

Servicevereinbarung für digitale Dokumentenscanner

Serviceart - vor Ort

Reparatureinsätze erfolgen auf Anforderung des Kunden und werden von, durch Kodak Alaris speziell ausgebildeten Technikern, durchgeführt. Abschließend wird ein Funktionstest durchgeführt.

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 die detaillierte Problembeschreibung dem Kodak Alaris Techniker, die Störung schneller zu beheben.

Reaktionszeit

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

Für den Vor-Ort-Einsatz eines Technikers gibt es je nach Servicevereinbarung 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 Kodak Alaris Geschäftszeiten, von Montag bis Freitag 08:00 -17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am jeweiligen Standort des Gerätes.



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 Kodak Alaris Einsatzplanung wiederherzustellen.

Wenn der Servicetechniker vor Ort absehen kann, dass der Scanner nicht

innerhalb der vereinbarten Zeit betriebsbereit 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.

Ersatzteile

Zum Einbau werden Originalteile des Herstellers verwendet. Die von Kodak Alaris ausgewechselten Teile gehen in das Eigentum von Kodak Alaris über.

Lieferung von Verschleißteilen sind abhängig vom Scanner- und Vertragstyp (siehe Aufstellung der Verschleißteile). Nicht eingeschlossen sind Lieferung und Einbau von Verbrauchs- (z.B. Tintenpatronen) und Reinigungsmitteln.

Aufstellung der Verschleißteile

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

Produkt	Anzahl	Ersatzteil Nummer	Bezeichnung
i3xxx	1	SP1299676	Feeder Kit
i4xxx	2	SP8327538	Feeder Kit
i5xxx	1	SP8387938	Feeder Kit
i1860	3	SP1084755	Feeder Kit

Die Anzahl der Verschleißteile bezieht sich auf ein Vertragsjahr. Die Verschleißteile können nur bei der Kodak Alaris Einsatzplanung abgerufen werden. Abweichungen zum Inhalt bleiben vorbehalten, insofern die Nutzung der einzelnen Teile nicht abweichend ist.