

# Document Management Technologies **Services**

Leistungsbeschreibung der Servicevereinbarung für digitale Dokumentenscanner

## Reparaturen:

Reparaturen erfolgen auf Anforderung des Kunden und werden durch KODAK Techniker durchgeführt, die speziell für dieses Produkt ausgebildet wurden. Abschließend wird ein Funktionstest und falls notwendig eine elektrische Schutzprüfung gemäß BGV-A3 durchgeführt.

## Wartungen:

Sie können unterschiedliche Servicemodule wählen, in denen die Anzahl der Wartungen definiert ist, sodass Sie diese auf Ihre Bedürfnisse anpassen können.

## Reaktionszeit:

Meldet der Kunde seinen Bedarf an Serviceleistungen der Avnet Service Hotline, 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 Servicepaket unterschiedliche Reaktionszeiten. Ein weiteres Modul enthält eine Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft innerhalb einer definierten Zeit. Die Betriebsbereitschaft gilt als wiederhergestellt, wenn über die Diagnosesoftware ein gescanntes Bild dargestellt werden kann.

## Ersatzteile:

Zum Einbau werden Originalteile des Herstellers verwendet. Die ausgewechselten Teile gehen in das Eigentum von Avnet über. Nicht eingeschlossen sind Lieferung und Einbau von Verschleißteilen, Verbrauchs- und Reinigungsmitteln (z. B.: Belichtungslampen, Imaging Guides, Feed- und Separation Roller, Tintenpatronen oder Pads).



## Telefonische Unterstützung:

Während der vereinbarten Servicezeit kann der Kunde die Service-Hotline 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 Techniker, die Störung schneller zu beheben.

## Verfügbarkeit:

Der Service wird fast flächendeckend im Gebiet Bundesrepublik Deutschland angeboten. Avnet behält sich jedoch für bestimmte Standorte vor, längere Reaktionszeiten und/oder höhere Servicegebühren anzubieten. Modul III wird nur für bestimmte Produkte angeboten.

## Servicepakete:

### Modul I

#### Reaktionszeit

In der Regel erfolgt ein erforderlicher Vor-Ort-Einsatz am nächsten Arbeitstag. Ob ein Vor-Ort Einsatz erforderlich ist, entscheidet die Service-Hotline.

#### Wartungen

Hier besteht die Möglichkeit, zwischen 0, 2 oder 4 Wartungen pro Jahr zu wählen.

#### Durch die Servicegebühr sind abgedeckt:

- Ggf. Reisezeit bei Wartungen
- Ggf. Arbeitszeit bei Wartungen
- Reisezeit bei Reparaturen
- Austausch von Ersatzteilen
- Unterstützung durch die Service-Hotline

### Modul II

#### Reaktionszeit

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

#### Wartungen

Es sind 2, 4 oder 6 Wartungen pro Jahr durch die Servicegebühr abgedeckt.

#### Durch die Servicegebühr sind abgedeckt:

- Reisezeit bei Wartungen
- Arbeitszeit bei Wartungen
- Reisezeit bei Reparaturen
- Arbeitszeit bei Reparaturen
- Austausch von Ersatzteilen
- Unterstützung durch die Service-Hotline

#### Geschäftszeiten

Mo. – Fr. von 08:00 bis 17:00 Uhr, ausgenommen der gesetzlichen Feiertage am Standort des jeweiligen Gerätes

### Modul III

#### Reaktionszeit

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 Stunden (innerhalb der Geschäftszeit, von Mo bis Fr 08:00 – 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzlicher Feiertage am jeweiligen Standort des Gerätes) nach Meldung der Störung bei der Service-Hotline 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

Es sind 2, 4 oder 6 Wartungen pro Jahr durch die Servicegebühr abgedeckt.

#### Durch die Servicegebühr sind abgedeckt:

- Reisezeit bei Wartungen
- Arbeitszeit bei Wartungen
- Reisezeit bei Reparaturen
- Arbeitszeit bei Reparaturen
- Austausch von Ersatzteilen
- Unterstützung durch die Service-Hotline
- Bei Bedarf Lieferung und Installation des Ersatz-Scanners gleicher Konfiguration
- Überlassung des Ersatz-Scanners zur Sicherung des Betriebsablaufes
- Abbau und Abtransport nach Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

#### Besonderheiten

Für den Ersatz-Scanner gelten die Leistungen aus dem Servicevertrag.

Die Betriebsbereitschaft gilt als wiederhergestellt, wenn über die Diagnosesoftware ein gescanntes Bild dargestellt werden kann.