

Leistungsbeschreibung

Services from
Kodak alaris

Vertragstyp	Essential+	Advanced	Premium	Custom
	ESS	ADV	PRE	CUS
Laufzeit ab Kauf ^{*1}	3 Jahre	1 Jahr	1 Jahr	auf Anfrage
Laufzeit		1 Jahr	1 Jahr	auf Anfrage
Serviceleistung				
Serviceart	Vor Ort			
Reaktionszeit telefonisch ^{*2}	60 min.			
Reaktionszeit (vor Ort) ^{*2}	NBD	8 Std.		auf Anfrage
Anzahl der Wartungen	1 pro Laufzeit	1	2	auf Anfrage
Verschleißteile ^{*3}	nein			auf Anfrage ^{*4}
vereinbarte Wiederherstellung	nein			auf Anfrage
Reisezeit	inklusive			
Arbeitszeit	inklusive			
Ersatzteile	inklusive			
Service - Hotline	inklusive			

*1 Abschluss eines Wartungsvertrags innerhalb von 60 Tagen nach Kaufdatum.

*2 Nach Eingang der Störungsmeldung in der KODAK Alaris Einsatzplanung.

*3 Verschleißteile im Sinn dieser Leistungsbeschreibung sind Verbrauchsmaterialien z.B. Feeder Kits, die der Nutzer selbst mit Hilfe des Benutzerhandbuches austauschen kann.

*4 Verschleißteile sind in der Anzahl begrenzt und variieren zwischen den Scannertypen.

Verfügbarkeit

Die Leistungen werden in der Bundesrepublik Deutschland angeboten. Kodak Alaris behält sich jedoch für bestimmte Standorte vor, längere Reaktionszeiten und/oder höhere Vertragsgebühren anzubieten. Vertragstypen werden produktabhängig angeboten.

Zahlungsbedingungen

Die Zahlung der Vertragsgebühren erfolgt für eine Vertragsperiode im Voraus, beginnend mit dem Vertragsabschluss. Kodak Alaris behält sich das Recht vor, bei Ratenzahlungen Aufschläge zu verlangen. Die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Laufzeit und Kündigung

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

Erläuterung der Begriffe der Kodak Alaris Leistungsbeschreibung

Serviceart - Vor Ort

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

Wartungen werden von, durch Kodak Alaris speziell ausgebildeten Technikern, terminiert und 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 Störungsmeldung die Service-Hotline mit der Diagnose.

Für den Vor-Ort-Einsatz eines Technikers gibt es je nach Vertragsvereinbarung 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 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 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 NBD

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



Reaktionszeit bei vereinbarter Wiederherstellung

In der Regel erfolgt ein Vor-Ort-Einsatz innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit. 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.

Damit wird sichergestellt, dass spätestens 16 Arbeitsstunden nach Meldung der Störung ein Ersatz-Scanner betriebsbereit vor Ort bereit 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.

Aufstellung der Verschleißteile

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

Produkt	Anzahl	Ersatzteil Nummer	Bezeichnung
S3xxx / i3xxx	1	SP1428101	Feeder Kit
i4xxx	2	SP8327538	Feeder Kit
i5xxx	1	SP8387938	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.