

Hardware BringIn- / OnSite- Garantie

Der Hardware-Support-Service vor Ort bietet eine zusätzliche Sicherheit für eine schnelle Störungsbehebung von Hardwaredefekten. Auf diese Weise lassen sich Ausfallzeiten verringern und die Verfügbarkeit Ihrer Hardware steigern.

Die maximale Reaktionszeit und das Servicefenster sind abhängig vom gebuchten Service Typ. So können Sie die Leitungen den Systemanforderungen zugeschnitten buchen. Es sind folgende Services verfügbar:

- **Garantie Erweiterung** (zusätzliche Jahre) Bring-In und Reparatur
- **Vor Ort NBD** (Next Business Day) 5x9 (Mo.-Fr. 08:00-12:00 13:00-18:00) Support spätestens am Folgetag
- **Vor Ort erweitert NBD** 6x12x8 (Mo.-Sa. 08:00-20:00) Reaktionszeit max. 8 Std.
- **Vor Ort voll** 7x24x4 Reaktionszeit 4 Std. (OnSite 4 Std. bis max. 8 Std.)

Als Faustregel für die Kosten der OnSite Garantie können 20% vom Ankaufsneuwert angenommen werden. (Für den NBD OnSite Vertrag 5x9)

Details zu den Leistungen und Abläufen:

- 1.) Der Kunde meldet den Fall via Hotline oder eMail. Der Fall gilt als gemeldet, wenn der Techniker die Arbeit beim Anruf sofort aufnimmt oder binnen 30 Minuten die Übernahme meldet und bestätigt (Rückruf oder eMail). Der Kunde meldet sich so lange, bis der Auftrag übernommen (Qualifiziert) wurde. Um die Qualifizierung zu erlangen, muss der Kunde mindestens die Anlagennummer und den Standort angeben, ev. sind weitere Informationen erforderlich.
- 2.) Als erstes erfolgt immer eine Fehlerdiagnose, die wird innerhalb des vereinbarten Service Fensters ausgeführt. Mit der Diagnose wird die Isolierung des Hardware Problems in die Wege geleitet. Es ist im Ermessen des Technikers, mit der Hilfe des Kunden oder durch den Kunden, Updates oder Analyseprogramme zu installieren.
- 3.) Wir stellen alle zur Erbringung des Services notwendige Ersatzteile und Material zur Verfügung. Die zur dauerhaften oder temporären Wiederherstellung des Betriebszustandes notwendig sind. Ersetzte Teile gehen in unser Eigentum über und müssen uns binnen 14 Tagen retourniert werden.
- 4.) Wir haben Reaktionszeiten von NBD (Next Business Day), 8 Std oder 4 Std. . Wobei diese Zeiten als Maximalwert gelten, meistens sind die Reaktionszeiten deutlich geringer.
- 5.) Der Techniker arbeitet (remote oder vor Ort) ausschliesslich an diesem Fall und führt die Service-tätigkeiten so lange aus (in unserem Ermessen), bis die Betriebsfähigkeit wiederhergestellt ist. Die Arbeiten können unterbrochen werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen benötigt werden.
- 6.) Es ist im Ermessen des Technikers, ob eine Ersatzteillieferung per Post (Express) oder durch einen vor Ort Techniker Einsatz erfolgt.
- 7.) Der Servicevertrag wird ausschliesslich für Hardware abgeschlossen. D.h. allfällige Rekonfigurationen der Hardware oder notwendige Wiederherstellung von Datensicherungen werden durch den Kunden ausgeführt. Der Servicevertrag inkludiert kein Verbrauchsmaterial wie Tinte, Fuser oder dergleichen. Durch den Kunden verursachte Schäden an Geräten sind nicht abgedeckt und nicht Bestandteil des Vertrages.
- 8.) Je nach Geräte Art und Typ ist eine Redundanz erforderlich um den Betriebszustand nicht zu verlieren. Diese Erfordernisse sind im entsprechenden Vertrag ausgewiesen. (RAID-Level, Temperaturlimits, ...)
- 9.) Die Reaktionszeiten gelten für Standorte, die bis 100km ab Zürich erreichbar sind. Ein Regressrecht des Kunden auf Schadenersatz Forderungen ist ausgeschlossen.
- 10.) Der Kunde verpflichtet sich alle notwendigen Informationen bereit zu stellen. Der Kunde unterstützt den Techniker bei einer Remote-Begehung. Das beinhaltet: Einleitung von Selbsttests, Installation und Durchführung von Test mit Programmen nach der Anleitung des Technikers oder der Durchführung anderer vom Techniker für geeignet befundenen Massnahmen.

Geräte: Der Supportvertrag kann auf diverse Arten von technischen Geräten bestellt werden. So auch auf PC, Server, Speichereinheiten, Router, Firewall, NAS, Switch, USV, Klima, Zutritt, Sicherheit, Alarmierung, Notstromanlagen. Ein garantierter Support kann nur auf die in der Vereinbarung aufgeführten Geräte erfolgen.

Vereinbarung: Bei Hardware Vorfällen, die nach der Ansicht von SYSTEM-CLINCH nicht aus der Ferne zu beheben sind, leisteten Techniker von SYSTEM-CLINCH oder ein beauftragter Techniker einen Vor-Ort-Einsatz, um die Verfügbarkeit der Hardware wiederherzustellen. Der Vor-Ort Einsatz des Technikers wird mit höchster Priorität innerhalb der Vertragszeit gesetzt. Mit dem Eintreffen des Technikers am Standort des Kunden, wird der entsprechende Service von ihm vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt, bis die Produkte unserer Ansicht nach, repariert sind. Unter Umständen werden die Arbeiten vorübergehend unterbrochen, falls Teile oder zusätzliche Ressourcen erforderlich sind und bei der Verfügbarkeit sofort wieder aufgenommen. Eine Reparatur gilt als beendet, wenn wir verifizieren können, dass die Fehlfunktion der Hardware beseitigt oder die Hardware ausgetauscht wurde. Der Vertrag garantiert keine verbindliche Wiederherstellung der Hardware Funktionalität. Weiter gelten unsere AGBs.

Vereinbarungsgegenstand: Es ist im Ermessen von SYSTEM-CLINCH, ob Komponenten ausgetauscht werden oder das gesamte System. Bei den Austauschprodukten handelt es sich um neuwertige/revidierte Geräte oder hinsichtlich der Performance gleichwertige Produkte. Der Vertrag ist nur auf Geräte, die in sachgemäsem Umfeld betrieben werden, gültig. Im Vertrag eingeschlossen ist die Wiederinstandstellung der Hardware, jedoch ist eine allfällig benötigte Datenwiederherstellung (Restore) nicht Bestandteil des Vertrages. Der Techniker kann auf Wunsch und nach seinen Möglichkeiten gegen Verrechnung nach Aufwand weitere Arbeiten ausführen. Die ausservertraglichen Arbeiten werden je angefangene Stunde abgerechnet.

Vertragsdauer: Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und verlängert sich nach Ablauf einer Vertragsperiode automatisch. Er kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat jeweils auf das Ende des Kalenderjahres, jedoch frühestens nach 12 Monaten auf Ende Jahr, gekündigt werden.

Auftraggeber / Name:

Kontakt Telefon / eMail:

Vertragsnummer - Gerätenummer:

Gerät / Modell / Seriennummer:

Garantie Typ:

Bring in / On-Site NBD: 5x9 · 6x12x8 · 7x24x4

Kosten pro Jahr:

Unterschrift / Datum:

Überblick SLA: http://www.clinch.ch/Unterlagen/Prospekte/SLA_Ueberblick.pdf

Es würde uns freuen, wenn wir Ihr Unternehmen zu unseren Kunden zählen dürfen, bitte kontaktieren Sie uns

Infoline: 052 523 2222

Anfragen: Info@Clinch.ch