

## Hardware Service

Unsere Service-Techniker haben eine sehr gute Ausbildung und werden laufend fortgebildet, dadurch bieten wir Ihnen jetzt und in Zukunft einen optimalen Service. Die hervorragende Ausstattung unserer Techniker erlaubt es, einen Fehler sicher zu analysieren und nachgewiesenermaßen auch zu beseitigen. Während der Arbeitszeit (Montag - Freitag 8.00 Uhr - 17.00 Uhr) können Fehlermeldungen an den Hotline-Service gerichtet werden. Außerhalb dieser Zeiten steht der Anrufbeantworter für Fehlermeldungen zur Verfügung. Wir gewährleisten bei uns eine ausreichende Bevorratung mit Ersatzteilen/Ersatzgeräten.

## Hardware Wartungsvertrag

Der Wartungsvertrag sichert Ihnen im Bedarfsfall die schnelle Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft und trägt zur Werterhaltung des Systems bzw. der Geräte bei. Durch die Pauschalisierung vieler Serviceleistungen erhalten Sie Planungssicherheit. Neu gelieferte Komponenten werden automatisch in den Wartungsvertrag aufgenommen; dadurch ist Ihr Vertrag immer komplett. Wir bieten zwei unterschiedliche Wartungsvertragstypen an: „Standard“ und „Comfort“.

## Service - Leistungsübersicht

Leistung	ohne Wartungsvertrag	Standard	Comfort
Telefonische Unterstützung an der Hotline bei Fehlerdiagnose und Inbetriebnahme (Montag – Freitag) 8:00 – 17:00 mit Reaktionszeit < 2h	8,20 € je AE*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fehlerdiagnose per Fernwartung (wenn eingerichtet) (Montag – Freitag) 8:00 – 17:00	8,20 € je AE*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorparametrierung der Geräte vor Erstlieferung/Austausch zB.:IP-Adresse, Geräteadresse, Baudrate, Primärdaten Dokumentation der Parametrierung	18,75 je Gerät	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Bring In Reparaturservice Fehlersuche und Instandsetzung defekter Geräte bei uns in Leipzig.	- Kosten für Hin- und Rückversand - Reparaturzeit - Ersatzteile	- Kosten für Hin- und Rückversand - Reparaturzeit - Ersatzteile	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Vorabtausch Reparaturservice Ersatzgerät / -Modul, Versand per DPD, je nach Eingang der Störungsmeldung am selben Arbeitstag spätestens am nächsten Arbeitstag, Eilzustellung gegen Aufpreis Die Kosten für den Rückversand an CTI trägt der Kunde. Bei erfolgreicher Reparatur, erfolgt nach Ihrer Wahl die Anrechnung des Zeitwertes oder ein Rücktausch.	25,00 € je Gerät - Reparaturzeit - Ersatzteile	<input checked="" type="checkbox"/> - Reparaturzeit - Ersatzteile	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Nebenkosten Fahrtkosten (Fahrzeit + Fahrzeugnutzung) Übernachungskosten	0,90 € je km nach Abrechnung	0,70 € je km nach Abrechnung	0,70 € je km nach Abrechnung
Reparaturzeit	5,00 € je AE*	4,00 € je AE	<input checked="" type="checkbox"/>
Reparaturzeit vor Ort	5,00 € je AE*	4,00 € je AE	<input checked="" type="checkbox"/>
Ersatzteile	nach "Preisliste für Serviceleistungen und Ersatzteile - Timi"	nach "Preisliste für Serviceleistungen und Ersatzteile - Timi" abzgl. 33% Rabatt	<input checked="" type="checkbox"/>
Updates (bedarfswise) Firmware Zeiterfassungsgerät Firmware Zutrittssteuerung AC TService	45,00 € je Gerät 45,00 € je Gerät 125,00 € je Server	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Vorbeugender Batterietausch Benachrichtigung bei Fälligkeit (nach Empfehlung des Herstellers) Lieferung der Batterien (bei Bedarf Rücknahme der alten)	- Ersatzteile	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Planmäßige Wartung Prüfung Batterien/Akkus Prüfung Verschleißteile Ersatz Verschleißteile/Batterien/Akkus Überprüfung / Aktualisierung Anlagendokumentation Nebenkosten	5,00 € je Gerät 5,00 € je Gerät - Ersatzteile 10,00 € je Gerät nach Aufwand	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> - Ersatzteile <input checked="" type="checkbox"/> nach Aufwand	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> nach Aufwand
Kosten in Prozent vom Listenpreis je Monat		0,7 %	1,3 %

\*Abrechnungs von Arbeitszeit erfolgt nach Stunden oder Arbeitseinheiten (AE) a' 6 Minuten. Die kleinste Zeiteinheit beträgt 6 Minuten.

## **Hardwarewartung - Standard**

Alternativ zur Comfort-Wartung bieten wir Ihnen zu günstigeren Konditionen die Standard-Wartung an. Nach einer kurzen Schulung bei uns im Haus sind Ihre Techniker in der Lage, defekte Teile und Komponenten zu erkennen und diese selbst zu tauschen. Um Ihnen den Austausch zu erleichtern, bieten wir die Vorparametrierung von Terminals bei einem Austausch an. Außerdem halten wir auch hier die Dokumentation so aktuell wie uns das möglich ist, wir sind jedoch darauf angewiesen, dass Sie uns Ihre Änderungen mitteilen. Die Instandsetzung defekter Geräte erfolgt durch Komponententausch, damit Ihr Gerät schnell wieder einsatzfähig ist. Die getauschten Komponenten werden bei uns repariert, getestet und wieder zurückgeschickt. Und sollten Sie Hilfe vor Ort benötigen, so rechnen wir diese Einsätze nach den kostengünstigen Nebenkostenpauschalen (die auch die Reisezeit enthalten) ab. Die Arbeitszeit vor Ort wird jeweils zum aktuellen Stundensatz in Rechnung gestellt. Ein Standard-Wartungsvertrag bedeutet für Sie planbare Kosten.

## **Hardwarewartung - Comfort**

Bei einem Comfort-Wartungsvertrag sind alle Leistungen enthalten und Sie müssen selbst kein Hardware-Knowhow aufbauen. Mit einem Comfort-Vertrag beginnt spätestens am nächsten Arbeitstag nach Eingang der Fehlermeldung die Fehlerbehebung. Wir sagen Ihnen nach Eingang der vollständigen Fehlermeldung, wie lange die Fehlerbeseitigung voraussichtlich dauert. Bei über 80% aller Fälle können wir noch am selben Tag reagieren und die Störung beseitigen. Falls erforderlich, bekommen Sie sofort telefonische Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung bzw. Fehlervermeidung. Wir helfen Ihnen, die Auswirkungen des Fehlers zu reduzieren. Die Instandsetzung defekter Geräte erfolgt durch Komponententausch, damit Ihr Gerät schnell wieder einsatzfähig ist. Die getauschten Komponenten werden bei uns repariert und getestet. Sollte ein Gerät nicht sofort zu reparieren sein, so stellen wir Ihnen für die Dauer der Reparatur kostenlos ein Ersatzgerät. Wir aktualisieren die Dokumentation Ihrer Hardware-Installation laufend, deshalb wissen wir, was bei Ihnen installiert ist. Bei jeder größeren Änderung, jedoch mindestens einmal jährlich schicken wir Ihnen die Dokumentation zu. Durch reservierte Kapazität für unsere Wartungsvertragskunden ist schnellste Reaktion möglich. Störungen bei Wartungsvertragskunden werden immer mit Vorrang behandelt. Durch die gute Kenntnis Ihrer Installation können wir Sie bei der Lösung von neuen Problemstellungen optimal beraten. Einmal jährlich werden wir bei Ihnen vor Ort eine vorbeugende Wartung durchführen. Dabei werden insbesondere Verschleißteile und Batterien geprüft ggf. getauscht und die Übereinstimmung der Installation mit der Dokumentation überprüft. Wir lehnen uns dabei an die VDMA-Richtlinie 24186 Teil 4 und 5 an. Wir sehen uns als fairer Partner und zeigen uns auch kulant, wenn die Störung durch eine andere Komponente, die nicht im Wartungsumfang ist, verursacht wurde. Wir wollen primär die Störung beseitigen und nicht untersuchen, ob der Störungsverursacher auch im Wartungsumfang enthalten ist.

## **Garantie**

Auf alle unsere Geräte gewähren wir Ihnen 24 Monate Garantie. Ausgenommen sind Verschleißteile. Innerhalb der Garantiezeit gewähren wir Ihnen grundsätzlich einen Anspruch auf Vorabtausch der Geräte.