

## Extended Hardware Service

Der Extended Hardware Service von Alliance Trading EMEA GmbH bietet zusätzliche Dienstleistungen über die Standard Gewährleistung hinaus. Dafür steht entsprechend ausgebildetes Fachpersonal mit langjährigen Erfahrungen zur Verfügung.

### Grundsätzliches

Die handelsübliche Gewährleistung beträgt je nach Hersteller 12 oder 24 Monate. Für Hardware erfolgt die Lieferung per „Bring-In / Send back to repair“. Diese Kondition wird spätestens mit der Auftragsbestätigung dokumentiert.

Alle angebotenen Leistungsarten sind als Ergänzung zu den Herstellergewährleistungen zu verstehen. Diese beinhaltet die Definition von Reaktionszeiten und Servicetätigkeiten. Die Onsite-Stock Option wird projektbezogen angeboten und ist somit separat zu und individuell zu vereinbaren.

### Leistungsbeschreibung

- Standard (8x5xSBD)
  - Mailannahme 8x5 innerhalb der Geschäftszeit 9-17 Uhr (GMT-1)
  - Störungsaufnahme
  - Bereitstellung Störungsnummer ggf. RMA Nummer
  - Standard Garantieabwicklung per RMA Prozess (Hardware)
  - Lieferung eines Patches (Firmware, Software soweit vom Hersteller freigegeben)
  
- Standard Extended (9x5x4 + APR)
  - Callannahme 9x5 innerhalb der Geschäftszeit 8-18 Uhr
  - Qualifizierter Rückruf innerhalb 4 Stunden
  - Störungsaufnahme
  - Bereitstellung Störungsnummer ggf. RMA Nummer
  - Fernzugriff (in Abhängigkeit der Kundeninfrastruktur und den Sicherheitsrestriktionen, sonst Telefonsupport)
  - patches und updates
  - Monatlicher Statusbericht
  - Vorabaustausch von Teilen, nach qualifizierter Fehleranalyse
  
- Premium (24x7x4 +APR)
  - Callannahme 24x7, **von 8-18 Uhr Hotline, danach Pager und Rückruf**
  - Qualifizierter Rückruf innerhalb 4 Stunden
  - Störungsaufnahme
  - Bereitstellung Störungsnummer ggf. RMA Nummer
  - Fernzugriff (in Abhängigkeit der Kundeninfrastruktur und den Sicherheitsrestriktionen, sonst Telefonsupport)

- patches und updates
- Monatlicher Statusbericht
- Vorabaustausch von Teilen, nach qualifizierter Fehleranalyse
- Direkt Vor Ort Einsatz
  - Optional
  - Service vor Ort innerhalb Deutschland
  - 8-17 Uhr (Standardzeiten)
  - Montag bis Freitag
  - 5 Werkzeuge Vorausplanung
  - Zzgl. Fahrt-, Übernachtungskosten und Spesen
- Service per Incident
  - Siehe ExpertService

## Preise

Für die Berechnung der Leistungen werden Leistungsarten gemäss der nachstehenden Tabelle zugrunde gelegt.

Leistungsart	Verrechnungssatz
Standard (9x5xSBD)	0%
Standard Extended (9x5x4 + APR)	8 %
Premium (24x7x4 +APR)	14%

Verrechnungssätze für den Einsatz von Technikern Vor Ort

Leistungszeit	Stundensatz	Minimalsatz
Mo-Fr 9-17 Uhr	125,00 Euro	250,00 Euro
Mo-Fr 17-9 Uhr	175,00 Euro	350,00 Euro
Wochenende und Feiertag	250,00 Euro	500,00 Euro
Anforderung nächster Arbeitstag vor Ort	Zzgl. 250 Euro	
Reisekosten, PKW (0,65Euro/Km), Bahn, Flugzeug	Nach belegtem Aufwand	
Spesen	Nach belegtem Aufwand	

Die Preise gelten für Leistungserbringung in der Region Deutschland. Für die Regionen Österreich und Schweiz beträgt der Aufschlag 10%, alle anderen Länder in EMEA 20%. Ausnahme ist Standard dessen Preis für gesamt EMEA gilt.

## Vorgehensweise

Die Leistungen können bis zu 60 Tage nach Auftragseingang bestellt bzw. nachbestellt werden.

Alliance Trading EMEA GmbH | Schaberweg 28 B | 61348 Bad Homburg | Germany  
 Telefon +49 (0) 6172 2796 0 | Fax +49 (0) 6172 2796 13 |  
[info@alliance-teg.de](mailto:info@alliance-teg.de) | [www.alliance-teg.de](http://www.alliance-teg.de)