

CADAC nexXt bietet seinen Kunden innerhalb seines Service- und Dienstleistungsangebots GARANTIE+Pacs und SERVICE+Pacs.

GARANTIE+Pacs | SERVICE+Pacs

Die nexXt + Pacs bieten Ihnen Investitionssicherheit mit einer fest kalkulierbaren Fixgebühr und ermöglicht so die Planung ihrer technologischen Investition. Sie schützen sich vor unvorhergesehenen Ausgaben und erhalten im Schadenfall innerhalb fest definierter Zeiten eine Ersatzteilver-

sorgung und vor-Ort-Support. Darüber hinaus werden halbjährliche Systemchecks, weitere Priorisierungen, zusätzliche Medien und Dokumentationen sowie Unterstützung telefonisch und vor Ort bei Systemveränderungen möglich.

	 GARANTIE+Pac	 SERVICE+Pac
Reaktionszeit	Vier Stunden	Vier Stunden
Telefonsupport	Mo – Fr, 8:30 – 18:30 Uhr	Mo – Fr, 8:30 – 18:30 Uhr
Ferndiagnose	✓	✓
proaktive Information über systemkritische und sicherheitsrelevante Patches oder Problemlösungen per E-Mail	✓	✓
Ersatzteilversorgung vor Ort	innerhalb 48 Stunden (werktags)	innerhalb 72 Stunden (werktags)
Vor-Ort-Support in Deutschland, kostenpflichtig, zum reduzierten Satz lt. Systemschein	innerhalb von 72 Stunden	innerhalb von 72 Stunden
halbjährlicher Systemcheck, kostenpflichtig, zum reduzierten Satz lt. Systemschein	✓	✓
Für Geräte ohne Herstellergarantie möglich	Nein	Ja
Priorisierung möglich	gegen Aufpreis im Einsatzfall	gegen Aufpreis im Einsatzfall
Zusätzliche Medien und Dokumentation	gegen Aufpreis lt. Systemschein	gegen Aufpreis lt. Systemschein
Unterstützung bei Systemveränderungen	telefonisch und vor Ort gegen Aufpreis lt. Systemschein	telefonisch und vor Ort gegen Aufpreis lt. Systemschein

Das nexXt GARANTIE+Pac und nexXt SERVICE+Pac werden mit folgenden Leistungen angeboten



nexXt GARANTIE+Pac

Die nexXt GARANTIE+Pacs werden gleichzeitig bzw. maximal drei Monate nach Rechnungsstellung zusammen mit unter Garantie befindlichen Neugeräten angeboten.

Sie können mit einer Laufzeit von 1, 2 oder 3 Jahren erworben werden.

Das nexXt GARANTIE+Pac beinhaltet folgende Merkmale:

- Reaktionszeit durch CADAC: 4 Stunden
- Telefonsupport: Mo – Fr, 8:30 – 18:30 Uhr, Ferndiagnose
- Ersatzteilversorgung (Lieferung) durch CADAC innerhalb 48 Stunden
- Vor-Ort-Service in Deutschland innerhalb von maximal 72 Stunden reduzierten Stunden-/Tagessatz
- auf Kundenwunsch halbjährlicher Systemcheck des Gerätes (Solaris-Patchlevel, Hardware usw.) zum reduzierten Stunden-/Tagessatz
- proaktive Information über systemrelevante Patches oder Problemlösungen per Email durch nexXt Support

nexXt SERVICE+Pac

Die nexXt SERVICE+Pacs werden separat auch ohne gleichzeitigen Hardware-Kauf angeboten, auch nach Ablauf der Garantiezeit der Systeme, als Anschlusswartung zu Hersteller-Wartungsverträgen und sind zum Beispiel, ausdrücklich auch für EOL-Systeme geeignet. Auf Anfrage bieten wir nexXt SERVICE+Pacs auch für EOSL-Systeme an. Die Laufzeit für nexXt SERVICE+Pacs beträgt grundsätzlich 12 Monate.

Das nexXt SERVICE+Pac beinhaltet folgende Merkmale:

- Reaktionszeit durch CADAC: 4 Stunden
- Telefonsupport: Mo – Fr, 8:30 – 18:30 Uhr, Ferndiagnose
- Ersatzteilversorgung (Lieferung) durch CADAC innerhalb 72 Stunden
- Vor-Ort-Service in Deutschland innerhalb von maximal 72 Stunden zum reduzierten Stunden-/Tagessatz
- auf Kundenwunsch halbjährlicher Systemcheck des Gerätes (Solaris-Patchlevel, Hardware usw.) zum reduzierten Stunden-/Tagessatz.

Definitionen

Der Telefonsupport beinhaltet die Unterstützung bei der Fehleranalyse der Hard- und Software. Der Telefonsupport ist montags bis freitags zwischen 8:30 Uhr und 18:30 Uhr außer an bundeseinheitlichen Feiertagen verfügbar. Der Support umfasst nur die im Systemschein ausgewiesenen Produkte, Komponenten an den ebenfalls im Systemschein ausgewiesenen Standorten. Veränderungen in der Konfiguration oder im Standort sind CADAC anzuzeigen, CADAC behält sich vor im Falle von Konfigurationsveränderungen oder Standortwechsel die Preise anzupassen bzw. den Auftraggebern einen veränderten Vertrag anzubieten. CADAC behält sich weiterhin vor den Vertrag zu kündigen, falls der Auftraggeber Veränderungen an den Systemen vornimmt, die nicht mit CADAC abgestimmt sind, insbesondere beim Einsatz von nicht von SUN Microsystems hergestellten und/oder unterstützten Komponenten.