



INSTANDSETZUNGSVERTRÄGE

Services

-
- Hardware-Wartung Bring-In-Service
 - Reparatur Standard vor Ort
 - Reparatur Premium vor Ort
 - Ersatz defekter Bauteile
 - Reaktionszeit beträgt maximal 48h
 - Service- und Support-Leistungen
-

Zeit für Sicherheit.



Viele Geräte von PCS sind bei unseren Kunden 15 Jahre und länger im Einsatz. Zu der unbestrittenen Qualität unserer Produkte kommt der Anspruch, Terminals wenn möglich auch noch nach 15 Jahren warten zu können. Als wichtigen Baustein für einen störungsfreien Betrieb empfiehlt PCS die präventive Wartung. Verschleißteile wie Folientastaturen werden bei Bedarf ausgetauscht, Batterien, Akkus und Speichermedien rechtzeitig ersetzt.

Regelmäßig aktualisierte Geräte und Software sind die Basis für einen störungsfreien Betrieb. Daher bietet PCS Ihnen verschiedene Möglichkeiten, um Ihre Installation perfekt zu warten.

INSTANDSETZUNGS- VERTRÄGE



Bring-In-Service

Beim Wartungsvertrag Bring-In-Service erfolgt die Reparatur der INTUS Hardware grundsätzlich in unserem Werk in München. Der Instandsetzungsvertrag beinhaltet im Reparaturfall die Kosten für:

- Arbeitszeit für Reparatur
- Ersatz defekter Bauteile

Selbstverständlich ist es im Rahmen des Bring-In-Services möglich, in dringenden Fällen Reparaturen durch unsere Spezialisten vor Ort durchführen zu lassen. Reparaturzeiten, Reise- und Übernachtungskosten werden dann gemäß der gültigen Dienstleistungspreislise in Rechnung gestellt.

Standard vor Ort

Beim Instandsetzungsvertrag Standard vor Ort erfolgt die Reparatur der Geräte in der Regel vor Ort beim Kunden. Soweit PCS dies für erforderlich hält, können im Einzelfall auch Leistungen im Inhouse-Service in München durchgeführt werden. Der Vertrag beinhaltet im Reparaturfall die Kosten für:

- An- und Abfahrten / Reisekosten sonst. Spesen
- Reparaturzeiten
- Ersatz defekter Bauteile

Reaktionszeit: Die Wartungsleistungen werden innerhalb der bei PCS jeweils üblichen normalen Servicezeiten, soweit technisch möglich, vor Ort beim Kunden erbracht. Die Reaktionszeit beträgt maximal 48h während der bei PCS üblichen Servicezeiten, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in München. Die Servicezeiten sind: Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr.

Premium vor Ort

Beim Wartungsvertrag Premium vor Ort erfolgt die Reparatur der Geräte in der Regel vor Ort beim Kunden. Soweit PCS dies für erforderlich hält, können im Einzelfall auch Leistungen im Inhouse-Service in München erfolgen. Weiter wird eine präventive Wartung mit kompletter Überprüfung der INTUS Hardware im jährlichen Rhythmus vor Ort durchgeführt (siehe Datenblatt Hardware-Wartung Präventiv). Der Vertrag beinhaltet die Kosten für:

- An- und Abfahrten / Reisekosten, sonstige Spesen
- Arbeitszeit für Reparatur und präventive Wartung
- Ersatz defekter Bauteile
- Austausch von Verschleißteilen bei Bedarf, wie bsp. Batterien, Akkus, Tastaturen (Details siehe Wartungsvertrag)

Reaktionszeit: Die Wartungsleistungen werden innerhalb der bei PCS jeweils üblichen normalen Servicezeiten, soweit technisch möglich, vor Ort beim Kunden erbracht. Die Reaktionszeit beträgt maximal 48h während der bei PCS üblichen Servicezeiten, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in München. Die Servicezeiten sind: Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 17:00 Uhr, Freitag von 08:00 bis 16:00 Uhr.

Der Vertrag beinhaltet nicht

- Installation, Änderung, Fehlersuche, etc. im Betriebssystem, der Software und Treibern
- Updates und Upgrades der Software
- Service und Support-Leistungen außerhalb der bei PCS üblichen Servicezeiten
- Änderungen der Anlage bzw. Konfiguration
- Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch den Kunden oder Dritte, insbesondere durch unsachgemäße Behandlung des Systems, z.B. durch Bedienfehler, grobe Fahrlässigkeit, Vorsatz oder Nichteinhalten der PCS-Installationsrichtlinien und -Spezifikationen verursacht werden
- Präventive Überprüfung und Wartung der Hardware



© 2023-05 PCS Systemtechnik GmbH

PCS, INTUS und DEXICON sind eingetragene Marken der PCS Systemtechnik GmbH. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen und Organisationen.

PCS Systemtechnik GmbH · Pfälzer-Wald-Str. 36 · 81539 München · Tel. +49 89 68004-0
Ruhrallee 311 · 45136 Essen · Tel. +49 201 89416-0
intus@pcs.com · www.pcs.com

