

Service & Support

für Hardware, Netzwerk und systemnahe Software

Die HENRICHSEN AG, Ihr Technologie- und Lösungspartner für die Effektivitätssteigerung und Kostensenkung Ihrer unternehmensinternen Abläufe, bietet Ihnen auch professionellen Service für Netzwerkinstallationen und Hard- und Software. Mehr als 800 Kunden nehmen die Dienstleistung und den technischen Service bereits in Anspruch.

Ihr Nutzen:

- ✓ Die Spezialisten beraten Sie von der Planung bis zur Implementierung Ihrer Hardware wie Netzwerke, etc.
- ✓ Erfahrene Techniker setzen die Konzepte bei Ihnen vor Ort um und sorgen für eine optimierte IT-Umgebung.
- ✓ Das Service-Netz der HENRICHSEN AG sichert Ihnen einen hochwertigen Service und Support zu.

Unsere Pakete:

Sie können zwischen zwei Stufen wählen – jeweils zum Vorteilspreis

- ✓ **Standard**
- ✓ **Premium**



„Die Pflege und Betreuung Ihrer Hardware und Systemsoftware sorgt für stetige Betriebsbereitschaft, vermeidet Ausfallzeiten, verlagert das Risiko auf uns und schützt Sie vor unkalkulierbaren Kosten bei Störungen.“

Karl Eidenschink, Teamleiter Technik der HENRICHSEN AG

Unsere Pakete:

Hotline-Support von Technik-Spezialisten*

*während der normalen Arbeitszeit

Kontaktaufnahme zu Software-Spezialisten bei softwarenahen Problemen

Kostenübernahme für Ersatzteile, Arbeitszeit, Fahrtkosten und Spesen*

*bei monatl. Gerätepauschalen unter 40,00 EUR Bring-In-Austausch-Service

Vorbeugende jährliche Wartung für*

*bei monatl. Gerätepauschalen unter 40,00 EUR Bring-In-Austausch-Service

- Scanner:

Reinigung der Mechanik, Reinigung der Optik, Reinigung Papiertransport, Erneuerung der dabei benötigten Verschleißteile wie Pads und Einzugsrollen, Test des Komplettsystems

- Jukeboxen:

Reinigung der Mechanik, Reinigung der Robotik, Reinigung der Laufwerke, Reinigung der Schreib-Lese-Köpfe, Luftfilterwechsel, Einstellung der Mechanik

Standard

Premium

| | |
|---|-----------------------|
| ✓ | ✓ |
| ✓ | ✓ |
| ✓ | ✓ |
| | inkl. Verschleißteile |
| ✓ | ✓ |
| ✓ | ✓ |

Ihren individuell kalkulierten Preis erhalten Sie gerne auf Anfrage.

Kontakt

it.support@henrichsen.de

Geschäftsstelle Straubing

Am Essigberg 3

94315 Straubing

Telefon: +49 9421 8109-0

Telefax: +49 9421 8109-190

Geschäftsstelle Bodensee

Am Stadtgraben 25

88677 Markdorf

Telefon: +49 7544 959080-0

Telefax: +49 7544 959080-99

Geschäftsstelle München

Carl-Zeiss-Ring 19

85737 Ismaning

Telefon: +49 89 962282-0

Telefax: +49 89 962282-22

Geschäftsstelle Stuttgart

Am Wallgraben 129

70565 Stuttgart

Telefon: +49 711 787817-70

Telefax: +49 711 787817-89

Geschäftsstelle Freiburg

Im Hausgrün 5

79312 Emmendingen

Telefon: +49 7641 95416-0

Telefax: +49 7641 95416-25

Geschäftsstelle Nürnberg

Gutenstetterstraße 8d

90449 Nürnberg

Telefon: +49 911 64163-0

Telefax: +49 911 64163-60

Geschäftsstelle Wien

Diefenbachgasse 53

A-1150 Wien

Tel.: +43 1 8954040

Fax: +43 1 8954040-40

Vertragsbedingungen

1. Laufzeit

Der Wartungsvertrag wurde zunächst mit einer Laufzeit von drei Jahren abgeschlossen. Bei geleihenen, geleasten oder gemieteten Produkten gilt die Laufzeit des Leasingvertrages auch für diesen Wartungsvertrag.

Die Vertragsdauer verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn nicht eine der Vertragsparteien vor Ablauf der Vertragsdauer mit einer Frist von vier Monaten der Verlängerung jeweils schriftlich widerspricht. Maßgeblich für die Fristberechnung ist der Zugang des Widerspruchsschreibens beim Erklärungsempfänger.

2. Kündigung

Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund für die HENRICHSEN AG ist gegeben:

- falls Serviceleistungen am Produkt von nicht durch die HENRICHSEN AG autorisierten Personen durchgeführt werden.
- falls der Auftraggeber für das unter den Wartungsvertrag fallende Produkt ein nicht von der HENRICHSEN AG oder seinen Beauftragten geliefertes Teil, welches die Erbringung der Serviceleistung behindert, verwendet.

3. Leistungen

Die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen sind umseitig aufgeführt und werden während der normalen Arbeitszeiten der HENRICHSEN AG durchgeführt.

Nicht abgedeckt sind:

- die Beseitigung von Fehlern und Störungen die durch unsachgemäße Behandlung, Einwirkung Dritter, Virenbefall, höhere Gewalt, außergewöhnliche Umweltbedingungen am Aufstellungsort und unzuverlässige Stromversorgungsanlagen verursacht werden
- die Beseitigung von Fehlern und Störungen, wenn kein original Zubehör und Verbrauchsmaterial verwendet wurde
- Verbrauchsmaterialien
- Nach- bzw. Zweiteinweisungen
- Systemupdates bzw. Ergänzungen
- Leistungen außerhalb der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit

4. Zusatzvereinbarung

Sollten die Reparaturkosten den aktuellen Wert des Gerätes übersteigen, wird die Reparatur nur nach vorheriger Absprache mit dem Kunden durchgeführt.

Über die Wartungspauschale hinaus kann die HENRICHSEN AG Mehrkosten berechnen die dadurch entstehen, dass

- eine Standortveränderung der EDV-Hardware Mehrkosten bei der HENRICHSEN AG verursacht
- eine Änderung der Konfiguration - z.B. An- und Abbau der Peripherie, Systemerweiterung, usw. - erfolgt
- sich die Lohn- und/oder Materialkosten ab Vertragsschluss um mind. 5% erhöhen.

5. Zahlungsbedingungen

Die vereinbarte Pauschalvergütung ist „sofort rein netto Kasse nach Erhalt der Rechnung“ zur Zahlung fällig und wird jeweils im voraus für ein Kalenderjahr erhoben.

6. Abtretung

Der Auftraggeber darf Rechte und Pflichten aus dem Wartungsvertrag nur mit der Genehmigung von der HENRICHSEN AG auf Dritte übertragen.

Die HENRICHSEN AG ist berechtigt, die Vertragsleistungen ganz oder teilweise auch auf Dritte zu übertragen.

7. Modellwechsel

Bei Kauf eines neuen Systems bei der HENRICHSEN AG wird dieser Vertrag automatisch übernommen und angepasst.

8. Sonstiges

Änderungen bedürfen der Schriftform. Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HENRICHSEN AG.