

IBCS ZEBRA ESSENTIAL PLUSZ

Normál garancia (jótállás)

A legtöbb Zebra eszköz gyártói 1 éves jótállással (garancia) kerül forgalomba, amely az akkumulátorokra is vonatkozik. Egyes eszközökre és nyomtatókra 2 éves vagy hosszabb jótállás érvényes, némely akkumulátorra pedig 18 hónapos a garancia) Garanciális hibának minősül minden olyan gyártási hiba, amely az eszköz rendeltetésszerű használata során a jótállási időszakban jelentkezik, és a hiba oka már az átadás-átvétel előtt fennállt. A garanciális hibák javítását az eszközök szervizbe történő beérkezésétől számított 15 munkanapos átfutási idővel vállaljuk. A garanciális és nem garanciális javítások menetét szervizünk folyamatosan frissülő Vállalási Szabályzata tartalmazza.

IBCS Zebra Essential PLUSZ karbantartási és szupport csomag

Az 1 éves garanciális kötelezettség felett vállaljuk az üzembe helyezett eszközök jótállásának időbeni kiterjesztését, többlet szolgáltatások hozzáadásával, egy a garancia idő alatt és azon túl is érvényes, és az üzembe helyezéstől számított 3, 5 vagy 7 év futamidejű szervizcsomag keretében

Az **IBCS ZEBRA ESSENTIAL PLUSZ** szerviz-csomag gyári és az IBCS által biztosított együttes szolgáltatásokat foglal magában:

- ♦ Javítás elvégzése a hibás eszköz IBCS központi szervizébe érkezésétől számított 6 munkanap alatt (az első nap a beérkezést követő első munkanap, az eszközök pedig a hetedik munkanap kerülnek vissza a felhasználóhoz)
- ♦ A hibás eszközöket az IBCS központi szervizébe vagy valamelyik IBCS kirendeltséghez kell eljuttatni, ezután minden adminisztrációról és szállítási költségről az IBCS gondoskodik, csakúgy, mint a javított eszköz visszaszállításáról
- ♦ A javítás esetleges elhúzódása esetén a 10. munkanaptól kezdődően térítésmentesen kompatibilis csereeszközt biztosítunk, eszköztípusonként egy darabot
- ♦ 4 órán belüli reakcióidővel NORMÁL prioritással biztosítunk magyar nyelvű helyi támogatást munkaidőben, a hét 5 munkanapján. A technikai támogatás az eszköz alapbeállításával, a javítási információkkal kapcsolatos támogatásra terjed ki, és a teljes futamidő alatt igénybe vehető.
- ♦ A szolgáltatás csomag keretében a Zebra angol nyelvű támogatási rendszerét is igénybe lehet venni (<https://www.zebra.com/support>), amely egyben hozzáférést biztosít a Zebra web-alapú tudásbázisához is. A Zebra virtuális asszisztense 24/7-es rendelkezésre állással a <https://support.zebra.com> oldalon érhető el,
- ♦ A szervizcsomag kiterjed a berendezések rendeltetésszerű használata során fellépő valamennyi hiba és mechanikai sérülés kijavítására, valamint magában foglalja a „kozmetikai” javításokat is. (például kopott billentyűzet)

- ◆ Az úgynevezett „Comprehensive Coverage” szolgáltatás elem az IBCS ESSENTIAL PLUSZ csomag része. Ezzel a kiegészítéssel gyakorlatilag valamennyi, a mindennapos használat során felmerülő meghibásodás javítás díja és alkatrész költsége a szervizcsomag részét képezi. Kivételt csak azok a meghibásodások vagy sérülések képeznek, amelyeket jogosulatlan beavatkozás, közvetlen hőnek kitett sérülés vagy más természeti kár okozott, beleértve a szándékos rongálást is.
- ◆ A szervizcsomag kiterjed az elveszett ceruzákra, elszakadt csuklópántra, képernyővédő eszközökre, valamint az akkumulátor fedelére is.
- ◆ Az Essential csomag keretében valamennyi Zebra fejlesztésű program és operációs rendszer komponens legfrissebb változata letölthető, a licenc mellett a szoftver támogatás is igénybe vehető, a csomag része. Egyes eszközökhöz – például Androidos adatgyűjtők – ingyenes gyári diagnosztikai program letöltésére van lehetőség, amelyhez technikai támogatás vehető igénybe.
- ◆ A „Zebra LifeGuard for Android” szolgáltatás keretében az Essential csomag alá tartozó eszközökre rendszeres biztonsági frissítések állnak rendelkezésre, a gyártásból kivont eszközökre a biztonsági frissítések még 2 évig a gyártás leállása után is rendelkezésre állnak.
- ◆ Amennyiben új operációs rendszer verzió jelenik meg, úgy a régi operációs rendszer biztonsági frissítéseit további 12 hónapig biztosítja a gyártó a zökkenőmentes váltás és átmenet érdekében. Támogatást illetően pedig a két korábbi OS verzióra biztosít támogatást a Zebra.
- ◆ A termékfejlesztés során megvalósított változtatások automatikusan beépítésre kerülnek a javítás során, a berendezések felújított állapotban kerülnek vissza a felhasználóhoz a legfrissebb operációs rendszerrel feltöltve
- ◆ A javítás során kizárólag eredeti gyári alkatrészek kerülnek beépítésre
- ◆ Automatikus „firmware” és operációs-rendszer frissítés (nem kötelező)
- ◆ VisibilityIQ felhő-alapú műszerfal a szerződés alatt lévő eszközök státuszkövetésére és a javítási statisztikák áttekintésére

OPCIONÁLIS szolgáltatások (külön térítés ellenében):

- Alkalmazások telepítése mobil adatgyűjtőkre
- Berendezések előkonfigurálása, SIM/SD kártya installáció
- Alkalmazói szoftverek és konfigurációk bevizsgálása, auditálása
- Normál vagy prémium akkumulátor karbantartási csomag, illetve csere
- Meghibásodott berendezések összegyűjtése a felhasználó telephelyén

Az **IBCS ESSENTIAL PLUSZ** elnevezésű karbantartási és javítási szerződés csomag megkötésére az eszköz beszerzésétől számított 30 napon belül van lehetőség, ekkor a legkedvezőbb, de a szervizcsomag megkötésére a 30 nap elteltével is van lehetőség. A karbantartási és javítási díj a szerződéskötéssel egyidejűleg 3, 5 vagy 7 évre előre fizetendő, később pedig meghosszabbítható. Külön megállapodás és díjazás alapján van lehetőség éves fizetési ütemezésre is.

Az **IBCS** munkanapokon 9-17 óra között biztosítja a rendelkezésre állást és a technikai támogatást, valamint nevesített hibák esetén (adatgyűjtők több mint 10%-a meghibásodik), munkaidőn túl is elfogad hibabejelentést és megkezdzi a hibaelhárítást.

Gyári címke nélküli eszközök

Felhívjuk felhasználóink figyelmét arra, hogy garanciális javításra, valamint az IBCS ESSENTIAL PLUSZ szervizcsomag keretében beérkezett eszközökre a javítást csak abban az esetben vállaljuk a szerződéses feltételek alapján, amennyiben a berendezés gyári típusát és sorozatszámát tartalmazó azonosító címke sértetlen. Ha a címke felirata nem olvasható, úgy a javítást a Vállalási Szabályzatban meghatározott munkadíj ellenében, 10% kedvezménnyel végezzük el, beleértve az esetlegesen cserére szoruló alkatrészeket is.

IBCS Hungary © 2023