

Desk Solutions Warranty Pack (DWP)

Garantiebepalingen verschillen bij iedere leverancier en zijn vaak ook nog productafhankelijk. Om de klant hierbij te helpen, biedt Desk Solutions het Desk Solutions Warranty Pack (DWP) aan; een uitbreiding van de standaard-garantie van de constructeur. Concreet vertaalt deze uitbreiding zich in Service Level Agreements (SLA's) en mogelijke verlengingen omtrent de duur van de standaardgarantie.

Volgende SLA's worden onderscheiden :

- On-site next day (OSND): garandeert een interventie ter plaatse de werkdag na de diagnosestelling.
- On-Site 04 (OS04): garandeert een interventie ter plaatse binnen de 4 werkuren + reistijd vanaf de diagnosestelling. De werkuren lopen van maandag tot vrijdag, telkens van 8u30 tot 17u30.

Welke SLA's en duurtijd in het Desk Solutions Warranty Pack precies van toepassing zijn, is vermeld in de artikelomschrijving.

Aangezien het Desk Solutions Warranty Pack een uitbreiding is van de standaardgarantie van de constructeur, zijn de voorwaarden ervan onderhevig aan eventuele wijzigingen van de standaardgarantie.

Soorten

Voor bepaalde onderdelen van een toestel voorziet de constructeur Customer Replacements Units (CRU) die door de eindgebruiker zelf moeten worden vervangen. Afhankelijk van de keuze van de klant om zelf in te staan voor deze vervangingen, kan hij opteren voor:

- Desk Warranty Pack Lite (DWPL): klant vervangt zelf de CRU Parts.
- Desk Warranty Pack (DWP): Desk Solutions vervangt alle parts.

Bij een Desk Warranty Pack Lite garandeert Desk Solutions volgende prestaties:

- Registratie van de call en diagnosestelling.
- Indien het defecte onderdeel een CRU part betreft: opsturen van de wisselstukken naar de klant binnen de afgesproken SLA's vanaf de diagnosestelling. De klant vervangt zelf het wisselstuk en bezorgt het defecte materiaal zonder zichtbare schade tijdig (d.w.z. binnen 5 werkdagen) terug aan de constructeur. De klant hoeft hiervoor enkel te bellen naar het nummer vermeld op het wisselstuk. De constructeur organiseert vervolgens de afhaling.

Indien het defecte onderdeel geen CRU part betreft:

- On-site interventie binnen de afgesproken SLA's vanaf diagnosestelling. Gepresteerde arbeidstijd, verplaatsingstijd en –kosten en de levering van wisselstukken zijn inbegrepen.
- Voorzien van een vervangtoestel indien de herstelling meer dan 1 werkdag vanaf de aanvang van de interventie in beslag neemt.

Bij een Desk Warranty Pack garandeert Desk Solutions volgende prestaties:

- Registratie van de call en diagnosestelling.
- Ongeacht het feit of het betrokken onderdeel al dan niet een CRU part is, voorziet Desk Solutions:
 - On-site interventie binnen de afgesproken SLA's vanaf de diagnosestelling. Gepresteerde arbeidstijd, verplaatsingstijd en –kosten en de levering van wisselstukken zijn inbegrepen.

- Een vervangtoestel indien de herstelling meer dan 1 werkdag vanaf de aanvraag van de interventie in beslag neemt.

Zowel bij het DWPL als bij het DWP zijn volgende prestaties **niet** inbegrepen:

- De leveringen van verbruiksgoederen (o.a. toner cartridges, inkt, diskettes, plotterpennen, tapes, cd's, printerkoppen, linten, papier.....)
- Levering van batterijen, behalve in geval van "dead on arrival" (zoals batterijen van portables, set-up batterijen, UPS batterijen,.....)
- De levering of vervanging van fusers, input/output rolletjes, de door de constructeur verplichte maintenance kit, tenzij anders overeengekomen.
- Het nemen van software back-ups en/of restores, tenzij anders overeengekomen.
- Het uitvoeren van een virusscanning, verwijderen van computervirussen.
- Verkeerd en abnormaal gebruik of bediening; nalatigheid van de klant of zijn aangestelde; brand; defecten aan de elektrische installatie of bedrading; vallen of inbrengen van vreemde voorwerpen; ongevallen; vandalisme; gebruik in stoffige atmosfeer of onaangepaste omgeving; statische elektriciteit; niet nakomen door de klant van lokaalspecificaties; elke ander oorzaak die een niet informatica-eigen karakter heeft; spanningsschommelingen; extern magnetisch veld.
- Onrechtmatige oproepen.
- Elke herstelling of onderhoud, iedere aanpassing of wijziging door personen, daartoe niet door Desk Solutions vooraf schriftelijk gemachtigd, tenzij uitdrukkelijk door de betrokken constructeur toegelaten, bovendien draagt de klant alle risico's voor elke schade die daaruit voortvloeit.
- Overmachtsituatie.
- Onregelmatige werking van apparatuur, waarmee de geleverde producten verbonden werden.
- Schade of defect veroorzaakt door software, interfaces die niet door Desk Solutions werden geleverd.
- Beperkingen gesteld door de fabrikant of toeleverancier.
- Elke terugzending aan het adres van Desk Solutions zonder schriftelijke en voorafgaande toestemming van Desk Solutions.
- Prestaties waarvoor de constructeur de nodige faciliteitenter beschikking stelt opdat de klant zelf de hestelling en/of vervanging kan uitvoeren.
- Niet-naleving van technische specificaties indien ze zijn aangegeven.
- Gebreken ("bugs") in verband met de verwerking van data.
- Interventies tengevolge van software error meldingen, bugs, biosupgrades, updates van software.
- De vervanging en/of reiniging van media- en gebruiksbenodigdheden zoals doch niet beperkt tot diskettes, printlinten,-koppen, en de eventuele herstelling van schade veroorzaakt door het gebruik van media en/of gebruiksbenodigdheden die niet door Desk Solutions werden geleverd.
- Vervanging of herstelling van onderdelen waarvan de normale levensduur kleiner is dan de garantieperiode omwille van hun snelle slijtage zoals bvb lampen, beeldbuizen, backlights TFT, displays,
- Het schilderen of verfraaien van het betrokken materiaal of onderdelen ervan, het wijzigen van de karakteristieken, het toevoegen of verwijderen van onderdelen.
- Foutieve informatie wat betreft he materiaal waarvoor interventie gevraagd wordt.
- Telefonische support.