

## Service: Definition, Umfang und Preisinformation

Braunstraße 10 d  
38122 Braunschweig  
Tel: 0531-580 83-0  
Web: [www.sensotec.de](http://www.sensotec.de)  
Email: [service@sensotec.de](mailto:service@sensotec.de)

### Definition Service:

Unter Service fallen alle Arbeiten die zur Klärung von Fehlerzuständen/Fehlverhalten von und an Druckmaschinen geführt haben und auf defekte/fehlerhafte Hardware/Software der SENSOTEC Registerregelung zurückzuführen sind. Das heißt, dass dieser Zustand durch einen Fehlerzustand oder Defekt einer oder mehrerer Komponenten der Registerregelung hervorgerufen wurde. Hierunter fällt ebenso fehlerhafte Bedienung durch den Drucker.

### Definition Applikation:

Eine Applikation steht immer in Verbindung mit einem Druckjob oder Maschinenprojekt. Sie beschreibt die Arbeiten, die zur Erfüllung eines Druckauftrages notwendig sind, sowie die Auslegung und erst recht Konfiguration einer Registerregelung für die jeweilige Druckmaschine. Somit sind alle Arbeiten, die nicht auf Fehlverhalten der Registerregelung, oder des Bedieners zurückzuführen sind als Applikationsberatung einzustufen.

### Definition Schulung:

Schulungsaufwendungen werden ebenso wie Applikationsberatung behandelt und berechnet. Sollten Wissenslücken bei den Grundlagen der Registerregelung auffallen und Fehlerzustände an der Maschine nicht durch einen in der Service-Definition beschriebenen Defekt hervorgerufen worden sein, so werden diese Leistungen als Schulungsleistung eingeordnet.

#### 1. Service-Info

- Hierbei handelt es sich um eine kurzweilige Serviceleistung, die in einem überschaubaren Zeitrahmen geschieht (eine Mail oder weniger als 5 Minuten Zeitaufwand).
- Dieser Zeitraum kann auf Kulanz auf bis zu 15 Minuten erweitert werden, besonders wenn eine Teilebestellung daraus resultiert
- Sobald Kosten entstehen sollten, werden Sie im Vorfeld darüber informiert. Bitte beachten Sie, dass wir Aufwände nur schätzen können.

#### 2. Service allgemein

- Serviceaufwände werden bei Arbeiten, die eine Info übersteigen (mehr als 15min) in Rechnung gestellt.
- Alle Aufwände, die unter einer Stunde erledigt sind, werden mit einem ermäßigten Stundensatz abgerechnet.
- Abgerechnet wird jede angefangene halbe Stunde
- Bei gewünschter, bevorzugter Bearbeitung gilt der normale Stundensatz

#### 3. Applikationsberatung/Schulung

- Eine Applikationsberatung tritt dann ein, wenn die Anlage keine ersichtliche Fehlfunktion aufzeigt und/oder der Kunde um eine Hilfestellung bei einer Applikation bittet
- Ebenso sind Hilfestellungen zur Bedienung und Einrichtung der Registerregelung als Applikationsberatung anzusehen und per Definition Schulungen
- Für diese Arbeiten gilt der normale Stundensatz und ist ab der ersten Minute fällig.
- Abgerechnet wird hier jede angefangene Stunde

#### 4. Preise

- Der ermäßigte Stundensatz beträgt 120€
- Der normale Stundensatz beträgt 186€