



Service-Hotline
040-86687411



Service-Mail
service@safecor.de



Support-Portal
www.safecor.net

Kunden-Service

Wir sind für Sie da: Freundlich - Schnell - Kompetent

Bei Anwender-Fragen, der Software-Pflege oder Hardware-Instandhaltung - unser modernes Service-Konzept zeichnet sich durch dezentrale Organisation, gut ausgebildete Experten, flexible Arbeitszeiten und schnelle Reaktion aus. Der SAFECOR-Service greift auf ein deutschlandweites Netzwerk von geschulten Mitarbeitern zurück und ist Ihr zuverlässiger Ansprechpartner für Multisafes, elektronische Hochsicherheitsschlösser, Personenschleusen, Biometrie-Systeme, Tresortechnik, Mietfachanlagen, gesicherte Kasenzugänge, Zutrittsysteme, sowie Nachttresore und Depositanlagen. Telefonisch, per Email, Remote-Support, im Online-Support-Portal und vor Ort – das SAFECOR Service-Team steht Ihnen gern mit Rat und Tat zur Verfügung.



Service-Pakete

Leistungsübersicht der Betreuungs- und Serviceverträge

Service-Pakete werden für Schließfachanlagen, OSsecure-Systeme, Tagestresore, Personenschleusen, Elektronische Tresorschlösser, OSEntry-Zugangssysteme, sowie weitere Produkte und Software angeboten.

Hilfestellung / Störungsbehebung	STANDARD	BASIC	PREMIUM
Zugang zur Knowledge-Base mit Self-Service	✓	✓	✓
Support via E-Mail, Chat, Web Form* ¹	nach Aufwand	✓	✓
Persönliche, telefonische Service-Hotline* ¹	✗	✓	✓
Second-Level Unterstützung* ¹	✗	nach Aufwand	✓
Full Remote Fernwartungs-Support* ²	✗	✓	✓
Ersatzteilversand am gleichen Tag* ³	✗	nach Aufwand	✓
Garantierter Beginn der Störungsbehebung	nach Verfügbarkeit	48 Stunden	24 Stunden

Vor Ort Techniker-Service	STANDARD	BASIC	PREMIUM
Servicetechniker vor Ort (Deutschland/Österreich)	nach Verfügbarkeit	priorisiert	gemäß SLA
Rabatt auf Vor-Ort Services inkl. Material* ⁴	✗	gemäß SLA	gemäß SLA
Automatische Einsatzplanung vor Ablauf des Wartungsintervalls	✗	✓	✓
Rabatt auf Wartung der Geräte* ^{4,5}	✗	gemäß SLA	gemäß SLA

Beratung, Software Pflege und Garantie-Verlängerung	STANDARD	BASIC	PREMIUM
Software Updates* ⁶	✗	✓	✓
Beratung, Schulung und Training* ⁷	✗	nach Aufwand	✓
Rabatt auf Major Releases	✗	gemäß SLA	gemäß SLA
Garantie-Verlängerung PLUS	✗	✗	✓

Basis für die Service-Pakete ist eine zwischen Kunde und SAFECOR geschlossene Dienstgütevereinbarung, welche die Leistungsmerkmale der SAFECOR SERVICE LEVELS definiert.

- *1 Telefonischer- und E-Mail-Support ist im Basic- und Premium-Paket kostenfrei enthalten. Im Standard-Paket wird der Support im 15-Min/Takt zu den normalen Service-Verrechnungssätzen berechnet. Die telefonische Service-Hotline ist Mo-Fr von 08 Uhr bis 16 Uhr besetzt.
- *2 Die Fernwartung Ihrer Systeme setzt voraus, dass diese mit entsprechender Fernwartungssoftware (z.B. Teamview) erreicht werden können.
- *3 Der taggleiche Ersatzteilversand gilt für alle lagernden Artikel und Bestellungen bis 12 Uhr. Expressversand zum Folgetag bis spätestens 12 Uhr oder 10 Uhr wird gesondert berechnet.
- *4 Der Rabatt wird gesondert im Leistungsschein definiert (SLA).
- *5 Der Rabatt wird bei Einhaltung der definierten Wartungszyklen des Gerätes und im Rahmen einer Filialtour (mehrere Geräte) gewährt. Material wird gesondert berechnet. Erfolgt die Wartungen des Gerätes nicht innerhalb des Wartungsintervalls oder nicht kontinuierlich seit Auslieferung, so entfällt der Rabatt, da die Instandhaltung des Gerätes nicht kalkulierbar ist
- *6 Software Updates im Rahmen von Minor Releases (Version X.1.1.1, X.1.1.2, X.1.1.3, usw.) werden dem Kunden zur Verfügung gestellt. Updates können inhaltliche Funktions--Updates, Neuerungen, Programmverbesserungen enthalten. Software Aktualisierungen dienen auch zur Fehlerbereinigung (Bug-Fixing), sowie zur Anpassung bei gesetzlichen Änderungen. Major Releases (2.1, 2.2, 2.3, usw.) sind kein Bestandteil eines Updates. Software Updates inkl. Update-Unterstützung via Telefon oder Remote stehen im Rahmen des Premium-Paketes kostenfrei zur Verfügung. Optional besteht für Basic- und Premium-Pakete auch die Möglichkeit, Updates im Rahmen eines kostenpflichtigen Service-Einsatzes Vor-Ort einzuspielen. Im Standard-Paket wird keine Software-Pflege angeboten.
- *7 Im Premium-Paket stellt SAFECOR dem Kunden Experten zur Verfügung, die bei der Implementierung der Lösung beratend zur Seite stehen. Vor oder bei der der Auslieferung wird angeboten, den Kunden bei der Analyse der Prozesse und bei der Konfiguration der Lösung mit Hilfestellung, Schulung oder Produkt-Training zu begleiten.



Preisliste

Beratung, Service und Instandhaltung

Mit einem SAFECOR-Service-Paket geben Sie die Betreuung der Produkte und Lösungen in beste Hände und halten Ihre Kosten im Griff. Wir sorgen dafür, dass keine Inspektion im Tagesgeschäft vergessen wird und Ihre Systeme die kontinuierlichen Pflege erhalten, die Sie benötigen oder die gesetzlich vorgeschrieben sind. Wir helfen Ihnen bei der Beseitigung von Störungen und Fehlern, kümmern uns um die Weiterentwicklung der Software und unterstützen auch mit Anwenderschulungen. Mit unkomplizierter und fachkundiger Beratung am Telefon bekommen Sie und Ihre Mitarbeiter schnelle Hilfeleistung und eine optimale Beratung.

ANFAHRTPAUSCHALE Preise beinhalten alle Kosten der An- und Abreise für 1 Mitarbeiter

Zone I	bis 50 km	135,00 EUR
Zone II	bis 100 km	198,00 EUR
Zone III	bis 150 km	289,00 EUR
Zone IV	bis 200 km	376,00 EUR
km Pauschale PKW/LKW	ab 200 km; pro km	0,85/1,20 EUR

SERVICE STUNDENSÄTZE

Mechaniker	Fahrtzeit 69,00 EUR	Stundensatz 79,00 EUR
Elektroniker, Notöffnung WSS / Tresortür	Fahrtzeit 92,00 EUR	Stundensatz 102,00 EUR
Netzwerktechniker	Fahrtzeit 100,00 EUR	Stundensatz 110,00 EUR
Systemprogrammierer, Experten-Support	Fahrtzeit 140,00 EUR	Stundensatz 150,00 EUR
Software-Entwickler, Datenbank-Programmierung		nach Absprache

PAUSCHALPREISE

E-Mail-, Telefonische-Störungsbeseitigung (ohne Service-Paket, pro Intervall)		nach Aufwand
Remote-Support über Teamviewer, o.ä. (ohne Service-Paket, pro Intervall)	(30-Min-Takt)	75,00 EUR
Endoskopeinsatz bei Notöffnungen (WSS/Tresortür)		120,00 EUR
Notdienstaufschlag 19:00 - 06:00 Uhr		290,00 EUR

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer und Materialaufwand.
Nicht durch uns verschuldete Wartezeiten oder zusätzliche Anfahrten werden gesondert berechnet. Es gelten die AGBs welche unter www.safecor.de eingesehen werden können.
Stand 01/2022