



[SERVICE GUIDE]

axxiv



[LITTLEBIT Technology AG]

[2011]

INHALT

| | |
|--|-----|
| <u>LITTLEBIT SERVICE</u> | #2 |
| GARANTIE LAUFZEITKONTROLLE | #2 |
| <u>DEFINITION STANDARD GARANTIE</u> | #3 |
| <u>STANDARD GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME</u> | #4 |
| <u>SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME</u> | #7 |
| SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME IM ÜBERBLICK | #8 |
| GARANTIE VERLÄNGERUNG BRING-IN | #9 |
| ABHOL- UND RÜCKLIEFER-SERVICE | #14 |
| VOR-ORT-SERVICE INNERHALB VON 4 STUNDEN | #18 |
| VOR-ORT-SERVICE INNERHALB DES FOLGENDEN WERKTAGES | #23 |
| VORAUSTAUSCH SERVICE FÜR KERNKOMPONENTEN | #28 |
| INSTALLATIONS-SERVICE | #32 |
| <u>VORGEHEN IM SCHADENFALL</u> | #36 |

LITTLEBIT SERVICE

Täglich verlassen unzählige IT-Artikel von zahlreichen, verschiedenen Produzenten unser Haus. Dass IT-Produkte eine beschränkte Lebensdauer haben und auch mal ausfallen können, liegt in der Natur der Sache. Um im Schadenfall für unsere Kunden und deren Kunden schnell, flexibel und unbürokratisch da zu sein, haben wir ein professionell arbeitendes Service-Center aufgebaut: die Division LTEC Service.

Die Service-Techniker von LTEC SERVICE verfügen über das geforderte Know-how und ausreichend Erfahrung, um den Support und die Serviceausführung zentral, fachmännisch und hochqualitativ am Standort des LITTLEBIT Technology AG Logistik- und LTEC SERVICE-Centers zu erfüllen.

| | |
|----------------|--|
| ADRESSE | LTEC SERVICE c/o LITTLEBIT Technology AG Längenbold 5 6037 Root |
| KONTAKT | Tel. +41 0900 85 28 28 (CHF 2.50/Min. ab der 2. Min.) Fax. +41 41 785 11 08 info@ltec-service.ch www.ltec-service.ch |
| ÖFFNUNGSZEITEN | Mo bis Fr 08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.30 |

GARANTIE-LAUFZEITKONTROLLE

Wir registrieren die Seriennummer eines jeden Produktes, das unser Haus verlässt. Auf www.axxiv.ch finden Sie unter „Service & Support“ eine automatische Garantie-Laufzeitkontrolle. Durch die einfache Eingabe der Seriennummer können Sie jederzeit die verbleibende Garantie-Frist Ihres Produktes abrufen.

DEFINITION STANDARD GARANTIE

Während der Dauer der Standard-Garantie kommt der Produzent für die Reparatur oder den Ersatz des defekten Produktes auf.

Jedes Produkt in unserem Angebot ist vom Produzenten mit einer Standard Garantie versehen. In den EU-Ländern beträgt diese mindestens 2 Jahre. Genaue Angaben über Dauer und Form des Garantie-Services eines Produktes finden Sie jederzeit unter www.littlebit.ch in den Artikel-Informationen.

| | |
|-------|--|
| DAUER | Sie bezeichnet die Dauer der Garantie-Frist in Monaten oder Jahren ab Kaufdatum. |
| FORM | Die Form bezeichnet, wo der Garantie-Service geleistet wird und wer für den Weg des defekten Produktes aufkommt. |

Üblich sind die folgenden Formen:

| | |
|------------------|--|
| Bring-in | Das defekte Produkt wird an das Service-Center geschickt oder überbracht, die Rücklieferung wird vom beauftragten Service-Center übernommen. |
| Pick-up & Return | Diese Form beinhaltet zusätzlich einen Abhol-Service, beide Wege werden vom Produzenten / Service-Dienstleister übernommen. |
| On-Site | Die Garantieleistung wird am Standort des Produktes durch einen Service-Techniker erbracht. |

Um sich vor Missbrauch der Garantieleistungen zu schützen, definieren die Produzenten ihre Restriktionen für Garantie-Leistungen.

Zu den wichtigsten Restriktionen gehören:

- Die Seriennummer des Produktes muss lesbar sein, damit eruiert werden kann, ob der Defekt im Laufe der Standard-Garantie aufgetreten ist.
- Das Produkt muss gemäss den im Handbuch beschriebenen Anweisungen eingesetzt und verwendet worden sein.
- Die Sorgfalts-Richtlinien wurden eingehalten.
- Das defekte Produkt wurde sorgfältig und geschützt verpackt ans Service-Center geschickt.

Die individuellen Restriktionen sind jeweils auf den Webseiten der einzelnen Hersteller nachzulesen.

Bei Reparaturaufträgen nach Ablauf der Garantiefrist, übernimmt der Kunde die Kosten für Arbeit und Teile sowie sämtliche weiteren Kosten, welche im Zusammenhang mit dem Reparaturauftrag stehen.

STANDARD GARANTIE FÜR AXXIV SYSTEME

Die maximale Verfügbarkeit und Produktivität eines jeden axxiv Systems ist unser Ziel. axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard Garantie ausgestattet. Sollte eine Frage oder ein Problem im Zusammenhang mit einem axxiv System auftauchen, setzen wir alles daran, dies schnell und unbürokratisch zu lösen.

Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Genügt dem Anwender die Standard Garantie nicht, kann er diese durch Service-Erweiterungen und/ oder –Verlängerungen auf das Sicherheits- und Produktivitätslevel bringen, das er für sich benötigt.



Standard Garantie für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale der Standard Garantie für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---------------------------|---|
| | Die Standard Garantie ist in dieser Dokumentation definiert und wird nach dem Systemkauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalles | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose & Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich, mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den definierten Bring-in Service. |
| Versand an Service-Center | Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Support behoben werden können, sendet der Kunde das fehlerhafte Produkt unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center ein. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Kosten für den Versand an das LTEC SERVICE-Center übernimmt der Kunde. |
| Reparatur | LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC SERVICE vorgenommen. |
| Material | LITTLEBIT Technology AG stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über. |
| Rücksendung | LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt LITTLEBIT Technology AG auf. |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf (5) Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung durch das Service-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen. |
| Erfüllungsort | Reparaturen werden bei der Standard Garantie grundsätzlich am Standort des LITTLEBIT Technology AG Logistik- und LTEC SERVICE-Centers in Root ausgeführt. |
| Leistungsumfang | Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen. Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen. LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung. |

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen, Firmware-Updates, Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich LTEC SERVICE vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | <p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p> |
| Dauer | <p>Die Standard Garantie beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.</p> |

SERVICE-ERWEITERUNGEN FÜR AXXIV SYSTEME

Die maximale Verfügbarkeit und Produktivität eines jeden axxiv Systems ist unser Ziel. axxiv Systeme sind mit einer hervorragenden Standard Garantie ausgestattet. Genügt diese nicht, kann sie mit Service-Erweiterungen bis zum gewünschten Sicherheitslevel ergänzt werden. Dabei muss sich der Anwender nicht sofort entscheiden, auch spätere Service-Upgrades sind möglich.

Die Service-Erweiterungen können gekauft werden zum Zeitpunkt:

- **eines axxiv Systemkaufs**

Für Anwender die wissen was sie wollen gibt es die Service-Erweiterungen zu diesem Zeitpunkt einmalig günstig.

- **des letzten Tages der vereinbarten Garantielaufzeit (nur bei Workstation oder Server)**

Wer sich noch am letzten Tag der Garantielaufzeit für eine Verlängerung entscheidet, vereinbart lediglich einen Termin zur Inspektion des Geräts durch den LTEC Service. Das Gerät wird folgend einmalig vor Ort zur Bestandsaufnahme überprüft. Der tatsächliche Zustand wird festgehalten und der Vertrag entsprechend dem Kundenwunsch bis maximal 5 Jahre verlängert. Die Inspektion ist kostenpflichtig und geht zu Lasten des Kunden.

- **eines Produktdefekts**

Klarer Vorteil dieser Variante: Solange das System einwandfrei läuft, entstehen keine zusätzlichen Kosten. Kommt es dennoch viel später zu einem Servicefall, kann sich der Anwender immer noch für einen kostenpflichtigen Service entscheiden, der seinen Anforderungen entspricht. Freie Wahl – voller Service.

Maximale Erweiterbarkeit der Services für axxiv Systeme

| axxiv Produktgruppe | Standard-Garantie | | Maximale Laufzeit von optionalen Service-Erweiterungen in Jahren | | | |
|---------------------|-------------------|----------|--|-----------------------------|-----------------|--|
| | Dauer | Form | Garantieerlängerung Bring-in | Abhol- & Rückliefer-Service | Vor-Ort-Service | Voraustausch-Service für Kernkomponenten |
| Notebook | 3 | Bring-in | 3 | 3 | - | - |
| PC | 3 | Bring-in | 5 | 3 | 3 | 5 |
| Workstation | 3 | Bring-in | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Server | 3 | Bring-in | 5 | 5 | 5 | 5 |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Die Service-Erweiterungen für axxiv Systeme im Überblick

| | Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für Produktgruppe | Erwerbszeitpunkt beim Systemkauf |
|-----------------------------------|--|---------------------|--------------------------------|--|-------------------------------------|
| Garantie Verlängerung | Garantie Bring-in | LTS-WAR-4Y-PC | 48 Monate | Desktop PCs | • |
| | Garantie Bring-in | LTS-WAR-5Y-PC | 60 Monate | Desktop PCs | • |
| | Garantie Bring-in | LTS-WAR-4Y-SWS | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| | Garantie Bring-in | LTS-WAR-5Y-SWS | 60 Monate | Server / Workstations | • |
| A & R | Abhol- & Rückliefer-Service | LTS-PUR-PCNB-3Y | 36 Monate | Notebooks / Desktop PCs | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages innerhalb des ersten Jahres | LTS-OSS-PC-1Y | 12 Monate | Desktop PCs | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-PC-3Y | 36 Monate | Desktop PCs | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • | |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • | |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • | |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • | |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • | |
| Vor-Ort innerhalb 24 h | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |
| Vor-Ort innerhalb 4h | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| | Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |
| Voraustausch | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-3Y | 36 Monate | Desktop PCs | • |
| | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-4Y | 48 Monate | Desktop PCs | • |
| | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-5Y | 60 Monate | Desktop PCs | • |
| | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| | Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |
| Installation | Installations-Services und deren Produkttypen sind ab Seite 32 des axxiv Service Guides ausführlich beschrieben. | Seite 34 | pro Fall | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Garantie-Verlängerung Bring-in

Die Garantie Bring-in beinhaltet immer die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.

Die axxiv Systeme werden standardmässig mit einer hervorragenden Garantieleistung und einer Laufzeit von 36 Monaten ausgeliefert.

Genügt dem Käufer die Standard Garantie für PCs, Server und Workstations nicht, um das individuelle Sicherheitsbedürfnis abzudecken, kann er diese durch eine Garantie-Verlängerung auf eine Laufzeit von bis zu 60 Monaten ausdehnen.

Die final gewünschte Laufzeit wird bei Kauf des Systems entschieden.

Vorteile

- Höhere Rentabilität der IT-Investitionen
- Sicherstellung der maximalen Verfügbarkeit und Produktivität über die Standardgarantiezeit hinaus
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- Preislich attraktive Lösung

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Kurze Reaktionszeiten und schnelle Reparatur
- Anrufannahme in Deutsch, Französisch, Italienisch, Englisch

Wählen Sie die passende Garantie-Verlängerung Bring-in:

| Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für | Erwerbszeitpunkt |
|-------------------|----------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | | | Produktgruppe | beim Systemkauf |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-3Y-NB | 36 Monate | Notebooks | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-3Y-PC | 36 Monate | Desktop PCs | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-4Y-PC | 48 Monate | Desktop PCs | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-5Y-PC | 60 Monate | Desktop PCs | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-3Y-SWS | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-4Y-SWS | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| Garantie Bring-in | LTS-WAR-5Y-SWS | 60 Monate | Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale der Garantie-Verlängerung Bring-in

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---------------------------|--|
| | Die Konditionen der verlängerten Garantie Bring-in sind in dieser Dokumentation definiert und werden mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalles | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose & Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den definierten Bring-in Service. |
| Versand an Service-Center | Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Support behoben werden können, sendet der Kunde das fehlerhafte Produkt unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center ein. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Kosten für den Versand an das LTEC SERVICE-Centers übernimmt der Kunde. |
| Reparatur | LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards des LTEC Service vorgenommen. |
| Material | LITTLEBIT Technology AG stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über. |
| Rücksendung | LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Für die Kosten des Rücktransports kommt LITTLEBIT Technology AG auf. |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | Bei Standardreparaturen nimmt der Service eine Gesamtdauer von maximal fünf (5) Arbeitstagen in Anspruch. Wiederholt auftretende Fehler können zusätzliche Reparaturzeit erfordern. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Produkterfassung durch das LTEC SERVICE-Center bis zum Rückversand des reparierten Produktes gemessen. |
| Erfüllungsort | Reparaturen werden bei der Garantie-Verlängerung Bring-in grundsätzlich am Standort des LITTLEBIT Technology AG Logistik- und LTEC SERVICE-Centers in Root ausgeführt. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|-----------------------|--|
| Leistungsumfang | <p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p> |
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich die LITTLEBIT Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten. |
| Dauer | Die Garantie-Verlängerung beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum für den Artikel definierten Ablaufzeitpunkt. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Abhol- & Rückliefer-Service

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abzudecken, kann sie für Notebooks und PCs optional durch den Abhol- & Rückliefer-Service ausgebaut werden.

Der Abhol- & Rückliefer-Service bietet den Komfort, dass das defekte Produkt lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center angemeldet werden muss. Es wird vom LTEC SERVICE abgeholt, repariert oder ersetzt und betriebsbereit an den Einsatzort zurückgeliefert. Im Service enthalten sind der Abhol- & Rückliefer-Service, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile und die Arbeitszeit des Service-Technikers.

Vorteile

- Kosteneffiziente und zuverlässige Lösung für Produkte, die in weniger zeitkritischen Umgebungen zum Einsatz kommen
- Komfortable Delegation des Transports
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- Planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit und Ersatzteile inklusive
- Kurze Reaktionszeiten und schnelle Reparatur
- Anrufannahme in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch

| axxiv Produktgruppe | Standard-Garantie | | Abhol- & Rückliefer-Service |
|---------------------|-------------------|----------|-----------------------------|
| | Dauer | Form | Maximale Dauer in Jahren |
| Notebook | 3 | Bring-in | 3 |
| PC | 3 | Bring-in | 3 |
| Workstation | 3 | Bring-in | - |
| Server | 3 | Bring-in | - |

Wählen Sie das passende Produkt:

| Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für | Erwerbszeitpunkt |
|-----------------------------|-----------------|------------------|-------------------------|------------------|
| | | | Produktgruppe | beim Systemkauf |
| Abhol- & Rückliefer-Service | LTS-PUR-PCNB-3Y | 36 Monate | Notebooks / Desktop PCs | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Abhol- & Rückliefer-Service

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|----------------------------|--|
| | Der Abhol- & Rückliefer-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalls | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose und Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde Unterstützung über den gewählten Abhol- & Rückliefer-Service. |
| Abholung | Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, beauftragt LTEC SERVICE unverzüglich einen Logistik-Partner mit der Abholung des defekten Produkts. Der Kunde ist für geeignete Versandverpackung, sowie für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Die Abholung ist Bestandteil des Service-Pakets und ist somit bezahlt. |
| Reparatur | LTEC SERVICE nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards des LTEC SERVICE-Centers vorgenommen. |
| Material | LITTLEBIT Technology AG stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative Ausgetauschte, defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über. |
| Rücksendung | LTEC SERVICE sendet das reparierte Produkt an den Standort des Kunden zurück. Die Rücklieferung ist Bestandteil der Serviceleistung und ist somit bezahlt. |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | Die Gesamtdauer für diesen Service beträgt im Regelfall zwischen drei und sieben Arbeitstagen. Sporadisch auftretende Fehler können zu einer Verlängerung der Diagnosezeit führen. Die Gesamtdauer wird in vollen Arbeitstagen ab dem Zeitpunkt der Abholung am Standort des Kunden bis zur Rücklieferung des reparierten Produkts zum Standort des Kunden gemessen. |
| Erfüllungsort | Reparaturen werden bei dem Abhol- & Rückliefer-Service grundsätzlich am Standort des LITTLEBIT Technology AG Logistik- und LTEC SERVICE-Centers in Root ausgeführt. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|-----------------------|--|
| Leistungsumfang | <p>Der Service beinhaltet die Abholung, die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, sowie die Rücklieferung, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhaften Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p> |
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich die LITTLEBIT Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten. |
| Dauer | Der Abhol- & Rückliefer-Service beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abzudecken, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center angemeldet werden müssen. Innerhalb von 4 Stunden reagieren die Service-Techniker mit dem Hardware-Support, dem Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf dem LTEC SERVICE-Center bis 16:00 Uhr gemeldet wurde.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile, die Arbeitszeit des Service-Technikers inklusive Anfahrtswege sowie die Fahrkosten.

Vorteile

- Auf ein absolutes Minimum reduzierte Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- Planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- schnelle Reparatur vor Ort

| axxiv Produktgruppe | Standard-Garantie | | Vor-Ort-Service 4h |
|---------------------|-------------------|----------|--------------------------|
| | Dauer | Form | Maximale Dauer in Jahren |
| Notebook | 3 Jahre | Bring-in | - |
| PC | 3 Jahre | Bring-in | - |
| Workstation | 3 Jahre | Bring-in | 5 |
| Server | 3 Jahre | Bring-in | 5 |

Wählen Sie das passende Produkt:

| Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für | Erwerbszeitpunkt |
|-----------------------------------|---------------------|------------------|--------------------------------|------------------|
| | | | Produktgruppe | beim Systemkauf |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • |

| | | | | |
|-----------------------------------|-------------------|-----------|-----------------------|---|
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h | LTS-OSS-EX-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb von 4 Stunden

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|----------------------------|--|
| | Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalles | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose und Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb von 4 Stunden Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 16:00 Uhr). |
| Reparatur | <p>LTEC SERVICE nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen.</p> <p>Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden.</p> |
| Material | <p>LITTLEBIT Technology AG stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind.</p> <p>Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative <p>Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über.</p> |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | <p>Die Reaktionszeit von 4 Stunden ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Service-Anforderung bei LTEC SERVICE bis spätestens 16:00 Uhr und dem Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems.</p> <p>Erreicht die Service-Anforderung das LTEC SERVICE Center nach 16:00, wird der Vor-Ort-Service am Morgen des folgenden Arbeitstages erbracht.</p> <p>Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das LTEC SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (wie Hochwasser, Steinschlag etc.) - Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) - Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, defekt des Fahrzeugs) <p>Die Reaktionszeit/Fahrtzeit zum Systemstandort im Tessin kann nur innerhalb von 6 Stunden garantiert werden.</p> |
| Erfüllungsort | Reparaturen werden bei beim Vor-Ort-Service innerhalb von 4 h grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|-----------------------|---|
| Leistungsumfang | <p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhafter Materials oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p> |
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleisstteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das bei LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur des Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich die LITTLEBIT Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | <p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p> <p>Kann die LITTLEBIT Technology AG durch widrige Umstände die Leistungen dieses Services nicht erfüllen, ist sie berechtigt, vom Verkauf des Services zurückzutreten indem die Kosten pro rata temporis an den Kunden zurückerstattet werden.</p> |
| Dauer | <p>Der Vor-Ort-Service innerhalb von 4 Stunden beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abzudecken, kann sie optional durch den Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages ausgebaut werden.

Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages bietet den Komfort, dass defekte Systeme lediglich zur Reparatur beim LTEC Service-Center angemeldet werden müssen. Die Service-Techniker reagieren innerhalb des folgenden Werktages mit dem Hardware-Support, dem Komponenten-Austausch auf Remote-Basis oder vor Ort, sofern der Reparaturbedarf dem LTEC SERVICE-Center bis 17:30 Uhr gemeldet wurde.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Reparatur, die notwendigen Ersatzteile, die Arbeitszeit des Service-Technikers inklusive Anfahrtswege sowie die Fahrkosten.

Vorteile

- Reduzierte Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden
- Qualitativ hochwertiger Service und Support direkt vom Hersteller
- Planbare Unterhaltskosten

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Arbeitszeit, Anfahrt und Ersatzteile inklusive
- Schnelle Reparatur vor Ort

| axxiv Produktgruppe | Standard-Garantie | | Vor-Ort-Service |
|------------------------|-------------------|----------|--------------------------|
| | Dauer | Form | Maximale Dauer in Jahren |
| Notebook | 3 Jahre | Bring-in | - |
| PC | 3 Jahre | Bring-in | 3 |
| Workstation | 3 Jahre | Bring-in | 5 |
| Server | 3 Jahre | Bring-in | 5 |

Wählen Sie das passende Produkt:

| Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für Produktgruppe | Erwerbszeitpunkt beim Systemkauf |
|---|------------------|------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages innerhalb des ersten Jahres | LTS-OSS-PC-1Y | 12 Monate | Desktop PCs | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-PC-3Y | 36 Monate | Desktop PCs | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y-E | 36 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y-E | 48 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y-E | 60 Monate | Entry Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages | LTS-OSS-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Vor-Ort-Services innerhalb des folgenden Werktages

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|----------------------------|---|
| | Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalles | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose und Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erhält der Kunde innerhalb des folgenden Werktages Unterstützung vor Ort (bei Anmeldung bis 17:30 Uhr). |
| Reparatur | LITTLEBIT Technology AG nimmt am Standort des defekten Systems alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. Die Reparatur wird von einem geschulten Servicespezialisten gemäss den Qualitätsstandards von LTEC Service vorgenommen. Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. |
| Material | LITTLEBIT Technology AG stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des zu reparierenden Produktes erforderlich sind. Werden Teile zur Reparatur benötigt, die zum Zeitpunkt nicht verfügbar sind, liegen folgende Optionen vor: - der Kunde wartet, bis das bestellte Originalprodukt wieder verfügbar ist - der Kunde erhält ein gleichwertiges Nachfolgeprodukt oder eine gleichwertige Alternative Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über. |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Service-Anforderung beim LTEC SERVICE und wird gemessen bis zum Eintreffen des qualifizierten Servicetechnikers am Standort des zu reparierenden Systems. Bei diesem Service trifft der Servicetechniker im Verlauf des folgenden Werktages ein. Die Reaktionszeit wird innerhalb der Schweiz im Umkreis von 200 km rund um das LTEC SERVICE-Center garantiert, es sei denn einer der folgenden Faktoren tritt ein: - Elementare, äussere Einflüsse der Umwelt (wie Hochwasser, Steinschlag etc.) - Behinderung durch Verkehrsverhältnisse (Stau) - Behinderung durch technische Schäden auf dem Anfahrtsweg (Unfall, defekt des Fahrzeugs) |
| Erfüllungsort | Reparaturen werden beim Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages grundsätzlich am Standort des zu reparierenden Systems ausgeführt. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|-----------------------|--|
| Leistungsumfang | <p>Die Garantie beinhaltet die kostenlose Reparatur, den Ersatz des Geräts oder den Ersatz von Teilen des Geräts, wenn während der genannten Garantiefrist Hardware-Defekte aufgrund mangelhafter Materialien oder Baufehler auftauchen.</p> <p>Gegebenenfalls ist für eine weitere Verwendung der Komponenten ein Upgrade erforderlich. LTEC SERVICE wird dem Kunden eine Empfehlung für das geeignete Austauschteil erstellen.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die Kundendaten zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff, gegen unbefugte Weitergabe sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p> |
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Bereitstellung eines Ersatzgerätes für den Zeitraum, in dem das defekte Produkt repariert wird. • Fremdkomponenten und Zubehör, Verbrauchsmaterialien, Verschleissteile wie z.B. Akkus etc.. Für diese gelten die allgemeinen Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers. Sie können nach Einzelaufwand kostenpflichtig ersetzt werden. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das beim LTEC SERVICE eingegangene Gerät mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf Reparatur diesen Schadens.</p> <p>In diesem Fall behält sich die LITTLEBIT Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per Remote-Zugriff (dieser muss vom Kunden bereitgestellt werden) oder per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|---|
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten. |
| Dauer | Der Vor-Ort-Service innerhalb des folgenden Werktages beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Voraustausch Service für Kernkomponenten

Die axxiv Systeme sind bereits mit einer hervorragenden Standard-Garantieleistung ausgestattet: Genügt die Standard-Garantie nicht, um das individuelle Bedürfnis abzudecken, kann sie optional durch den Voraustausch Service für Kernkomponenten ausgebaut werden.

Der Voraustausch Service für Kernkomponenten bietet den Komfort, dass der Ersatz für fehlerhafte Komponente bereits am nächsten Werktag am Standort des defekten Systems eintrifft und ausgetauscht werden kann.

Bei der Schadenmeldung erstellt der Service-Techniker eine Ferndiagnose und unterstützt mit Hardware-Support. Bei klarer Identifizierung der fehlerhaften Komponente bis 16:00 h wird der Ersatz am selben Tag losgeschickt und trifft am Folgetag am Standort des defekten Systems ein.

Im Service enthalten sind die Support-Leistung, die Ersatzkomponenten und die Lieferkosten zum Standort des defekten Systems.

Vorteile

- Kurze Systemausfallzeiten im Schadenfall
- System muss nicht von seinem Standort bewegt werden
- Qualitativ hochwertiger Support direkt vom Hersteller

Wichtigste Leistungen

- Fehlerdiagnose und technischer Telefonsupport über die dedizierte Supportrufnummer
- Garantierte Lagerhaltung der Kernkomponenten
- Schnelle Reparaturmöglichkeit vor Ort

| axxiv Produktgruppe | Standard-Garantie | | Voraustausch- Service für Kernkomponenten |
|------------------------|-------------------|----------|--|
| | Dauer | Form | Maximale Laufzeit |
| Notebook | 3 Jahre | Bring-in | - |
| PC | 3 Jahre | Bring-in | 5 |
| Workstation | 3 Jahre | Bring-in | 5 |
| Server | 3 Jahre | Bring-in | 5 |

Wählen Sie das passende Produkt:

| Service-Typ | Artikelnummer | Gültigkeitsdauer | Erwerbbar für | Erwerbszeitpunkt |
|--|----------------|------------------|-----------------------|------------------|
| | | | Produktgruppe | beim Systemkauf |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-3Y | 36 Monate | Desktop PCs | • |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-4Y | 48 Monate | Desktop PCs | • |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-PC-5Y | 60 Monate | Desktop PCs | • |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-3Y | 36 Monate | Server / Workstations | • |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-4Y | 48 Monate | Server / Workstations | • |
| Voraustausch Service für Kernkomponenten | LTS-PRE-SWS-5Y | 60 Monate | Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale des Voraustausch Service für Kernkomponenten

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|----------------------------|--|
| | Der Voraustausch Service für Kernkomponenten ist in dieser Dokumentation definiert und wird mit dem Kauf automatisch aktiviert und gültig. |
| Anmeldung des Störfalles | Das LTEC SERVICE-Center vergibt für die Störungsmeldung eine Ticket-Nummer. Diese wird dem Gerät über die Seriennummer zugeordnet. Die Ticket-Nummer dient jederzeit zur Identifikation des Falls. |
| Fehlerdiagnose und Support | Unter der dedizierten Supportrufnummer des LTEC SERVICE-Centers erhält der Kunde telefonische Unterstützung. Der Service-Techniker erstellt eine Ferndiagnose. Dazu wird, wenn möglich mit Hilfe elektronischer Tools für den Remote-Support, der Zugang zum fehlerhaften System geschaffen. Kann die fehlerhafte Komponente eindeutig ausgemacht werden, wird im Rahmen des Voraustausch-Services unverzüglich Ersatz zum Standort des defekten Systems gesendet. |
| Reparatur | Der Kunde ist für die vorherige Sicherung von Daten verantwortlich. Die LITTLEBIT Technology AG kann nicht für Datenverlust oder für Verletzung des Datenschutzgesetzes haftbar gemacht werden. Der Kunde tauscht die fehlerhafte Komponente mit der zugesendeten Ersatz-Komponente aus und retourniert die defekte Komponente an den LTEC SERVICE. |
| Kernkomponenten | <p>Die in diesem Service beschriebenen Kernkomponenten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memory ▪ Mainboard ▪ Controller ▪ Grafikkarte ▪ Festplatte ▪ Backplane ▪ Netzteil ▪ Lüfter |
| | LITTLEBIT Technology AG hält die Kernkomponenten während der Laufzeit der Garantiefrist auf Abruf an Lager. Sollte eine Komponente in der Originalen Ausführung nicht mehr beschaffbar sein, wird sie durch eine gleichwertige oder bessere Alternative ersetzt. |
| Geschäftszeiten | Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.) |
| Reaktionszeiten | Bei klarer Identifizierung der fehlerhaften Komponente bis 16:00 h wird der Ersatz am selben Tag losgeschickt und trifft am Folgetag am Standort des defekten Systems ein. |
| Leistungsumfang | Der Service beinhaltet den Support zur Identifikation der fehlerhaften Komponente und die Lagerhaltung der Kernkomponenten, damit bei Abruf ohne Verzögerung eine Ersatzkomponente an den Standort des defekten Systems gesendet werden kann. Ausserdem sind die Lieferkosten zum Standort des defekten Systems enthalten. |
| Rücklieferung | Der Kunde ist verpflichtet das fehlerhafte Produkt innerhalb von fünf Arbeitstagen unter Angabe der Ticket-Nummer an das LTEC SERVICE-Center zu senden. Der Kunde ist für die geeignete Versandverpackung verantwortlich und übernimmt die Kosten für den Versand an das LTEC SERVICE-Center. Defekte Teile gehen nach Austausch in das Eigentum der LITTLEBIT Technology AG über. |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|--|
| Servicebeschränkungen | <p>Von der Servicedeckung grundsätzlich ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration des Betriebssystems oder sonstiger, anderer Softwareanwendungen auf den fehlerhaften Komponenten • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen • Alle Komponenten die per Definition in diesem Dokument nicht zu den Kernkomponenten gehören. <p>Ausserdem ausgeschlossen sind Schäden jeglicher Art, die zurückzuführen sind auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verwendung von Peripheriegeräten • unsachgemässe Nutzung oder Bedienungsfehler • Nichtbeachten der Gebrauchsanweisung • Reparaturversuche seitens des Kunden oder Dritter ohne Autorisierung durch den Hersteller • fehlerhafte Wartung seitens Dritter • Störungen der Geräte bei Stromausfall, Ableitströmen, fehlender EMV-Verkabelung (Elektromagnetische Verträglichkeit) oder durch ähnliche Gründe • Unfälle, Sturm, Blitz, Feuer, Wasser oder andere Flüssigkeiten, sonstige Naturkatastrophen, Diebstahl, Aufruhr, Plünderung, Kriegseinwirkungen oder andere Fälle höherer Gewalt • den Gebrauch von Fremdkomponenten • nicht autorisierte Systemveränderungen • BIOS-Versionen/Firmware-Updates/Programme zur Fehlerbeseitigung jeglicher Art (z.B. Service Packs, Bugfixes, Hotfix) • Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc. • nicht sachgerechte Nutzung der Maschinenkapazität oder -leistung • ungeeignete Betriebsumgebung beim Kunden <p>Weist das betroffene System mindestens zwei Mängel auf, von denen jedoch nur einer unter die definierte Servicedeckung fällt, hat der Kunde lediglich einen Anspruch auf den Voraustausch in Bezug auf diesen Schaden.</p> <p>In diesem Fall behält sich LITTLEBIT Technology AG vor, dem Kunden im Rahmen eines Kostenvoranschlages mehrere Optionen bezüglich des weiteren Vorgehens anzubieten sowie entsprechende Bearbeitungskosten zu erheben.</p> <p>Der Service ist bei einem Aufenthaltsort ausserhalb der Schweiz nur per kostenpflichtiger Ein- und Rücksendung (der Kunde übernimmt Lieferkosten, Zölle, Mehrwertsteuer) möglich. Für Deutschland und Österreich gelten besondere Bestimmungen.</p> |
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | <p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p> |
| Dauer | <p>Der Voraustausch Service für Kernkomponenten beginnt mit dem Kaufdatum und ist fortlaufend gültig bis zum Ablauf der für den Artikel definierten Frist.</p> |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Installations-Service

Der Installations-Service ermöglicht eine unverzügliche Inbetriebnahme eines neuen axxiv Systems durch den Nutzer. Es werden Vorinstallationen im gewünschten Umfang auf dem System vorgenommen, sowie benutzerspezifische Einstellungen, wie Benutzernamen oder Aktivierungsschlüssel eingegeben, damit das System nach Auslieferung sofort produktiv genutzt werden kann.

Installationen können innerhalb von 24 Stunden vorgenommen werden. Einzig die Synchronisationszeit bei RAID Konfigurationen kann bis zu 72 Stunden in Anspruch nehmen.

Vorteile

- Sofortige produktive Nutzung des Systems
- Einbezug aller aktuellen Updates in die Installation
- Fachmännische Vorbereitung des Systems

Wichtigste Leistungen

- Jede Installation erfolgt immer auf der aktuellsten BIOS-Version
- Installationen gemäss Produktspezifikation
- Betriebssysteme werden in Single Language (SL) oder in Multi Language (ML) installiert.
- Rechtlich konforme Handhabung von Produkt-Lizenzen
- Installations-Prüfung

Eine Grundinstallation besteht aus:

- Gewähltes Windows® Betriebssystem
- Service Pack 1
- Treiber
- Windows Updates
- Office® Starter vorinstalliert (bei Windows® 7 und XP Professional)
- Windows® Live 2011 Produkte (bei Windows® 7 und XP Professional)

Sprachen einer Multi Language (ML) Installation sind:

DE = Deutsch
FR = Französisch
EN = Englisch
IT = Italienisch

Sprachen zur Auswahl für eine Single Language (SL) Installation sind:

DE = Deutsch
FR = Französisch
EN = Englisch
IT = Italienisch

| Produktgruppe | Installationsdauer in Stunden | Beschreibung | Sprachwahl DE, EN, FR, IT |
|--------------------------|-------------------------------|---|------------------------------|
| Windows® 7 | 24 | Die Grundinstallation in gewünschter 32- oder 64-bit Architektur. | ML |
| Windows® Server 2008 R2 | 24 | Die Grundinstallation in der 64-bit Architektur der Standard, Enterprise oder Datacenter-Version. | SL |
| Windows® XP Professional | 24 | Die Grundinstallation in gewünschter 32- oder 64-bit Architektur. | SL |
| Anwendersoftware | 24 | Manuelle Installation der Anwendersoftware laut Kundenwunsch. Z.B. Microsoft® Office 2010 ready, Kaspersky Internet Security usw. | SL |
| LINUX | 24 | Das gewünschte LINUX Derivat wird in der gewählten 32- oder 64-bit Architektur installiert. Derivate können z.B. sein: - Ubuntu, Kubuntu, Debian, Yellow Dog, CentOS, Red-Hat etc. | SL |
| Recovery | 24 | Erstellung eines kompletten Abbilds der Basisinstallation auf DVD oder USB-Stick. Eine Wiederherstellung des ursprünglichen Installationszustands ist somit jederzeit möglich. | - |
| Basiskonfiguration HDD | 24 | Eine Festplatte wird als Einzelpartition eingerichtet. Diese ist auf maximal 2 TB begrenzt. | - |
| Partitionierung HDD | 24 | Weiteren Partitionen entsprechend gewünschter Anzahl und Grösse werden eingerichtet. | - |
| RAID Konfigurationen | bis 72 | RAID On Board oder RAID Controller Konfigurationen sowie derer Synchronisationen werden wie gewünscht erstellt. | - |

Wählen Sie das passende Produkt:

| Service-Typ | Artikelnummer | Erwerbbar für | Erwerbszeitpunkt |
|--|------------------------|---|------------------|
| | | Produktgruppe | beim Systemkauf |
| Windows® 7 Starter -Manuelle Installation -Multilingual (D F I E) – 32-bit | LTS-INST-CI-W7-S | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® 7 Home Premium - Manuelle Installation - Multilingual (D F I E) - 32 / 64-bit | LTS-INST-CI-W7-HP | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® 7 Professional - Manuelle Installation -Multilingual (D F I E) - 32 / 64-bit | LTS-INST-CI-W7-PR | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® 7 Ultimate - Manuelle Installation - Multilingual (D F I E) - 32 / 64-bit | LTS-INST-CI-W7-UL | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® Server 2008 R2 - Manuelle Installation – Single Language laut Auswahl (D F I E) | LTS-INST-CI-WINS | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® XP Professional - Manuelle Installation - French - 32/64-bit - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-WXP-D | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® XP Professional - Manuelle Installation - English - 32/64-bit - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-WXP-E | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® XP Professional - Manuelle Installation - Italian - 32/64-bit - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-WXP-I | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Windows® XP Professional - Manuelle Installation - French - 32/64-bit -inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-WXP-F | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Manuelle Software-Installation von Microsoft® Office 2010 / IE ready - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-SW-RDY | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Manuelle Software-Installation von FaceAether – nur für Notebooks - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-SW-FANB | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Manuelle Software-Installation von Kaspersky Internet Security – inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-SW-KAS | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Manuelle Software-Installation von Anwendersoftware - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-SW-USER | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| LINUX - Manuelle Installation - 32/64Bit - inkl. Treiberupdate | LTS-INST-CI-LINUX | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Recovery - Komplette Abbilderstellung der Basisinstallation auf DVD oder USB Stick. | LTS-PRD-IMG-REC | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Basiskonfiguration HDD - Manuelle Einzelpartitionierung der Festplatte - IDE, AHCI, GPT etc. | LTS-INST-CI-HD-BASE | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| Partitionierung HDD - Manuelle Mehrfachpartitionierung der Festplatte gemäss Kundenangabe. | LTS-INST-CI-HD-PART | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID On Board Installation - Manuelle Konfiguration RAID 0 | LTS-INST-CI-ONB-RAID0 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID On Board Installation - Manuelle Konfiguration RAID 1 | LTS-INST-CI-ONB-RAID1 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID On Board Installation - Manuelle Konfiguration RAID 5 inkl. Mainboard Check | LTS-INST-CI-ONB-RAID5 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 0 | LTS-INST-CI-CON-RAID0 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 1 | LTS-INST-CI-CON-RAID1 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 5 | LTS-INST-CI-CON-RAID5 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 50 | LTS-INST-CI-CON-RAID50 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 6 | LTS-INST-CI-CON-RAID6 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 10 | LTS-INST-CI-CON-RAID10 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID 60 | LTS-INST-CI-CON-RAID60 | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration Hotspare | LTS-INST-CI-HOTS | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |
| RAID Externer Controller Installation - Manuelle Konfiguration RAID auf Kundenanfrage | LTS-INST-CI-HD-RAID-S | Notebooks / Desktop PCs / Server / Workstations | • |

Service-Erweiterungen für axxiv Systeme

Dienstleistungsmerkmale Installations-Service

| Servicebestandteil | Servicebeschreibung |
|---|--|
| | <p>Der Installations-Service ist in dieser Dokumentation definiert und wird vor Auslieferung des Systems im gewünschten Umfang vorgenommen. Der Installations-Service wird ausschliesslich auf Systemen der Marke axxiv vorgenommen. Er wird für die Produktgruppen Notebook, PC, Workstation und Server angeboten.</p> |
| Erwerbzeitpunkt | <p>Der Installations-Service kann nur im Zusammenhang mit dem Kauf eines axxiv Systems erworben werden.</p> |
| Erfüllungsort | <p>Der Installations-Service wird am Standort des LITTLEBIT Technology AG Logistik- und LTEC SERVICE-Centers in Root ausgeführt.</p> |
| Leistungsumfang | <p>Der Installations-Service beinhaltet die Installation der definierten Software-Produkte, sowie deren Konfiguration mit benutzerspezifischen Einstellungen und der Aktivierung.</p> <p>Im Rahmen des Installations-Services werden ausschliesslich Betriebssysteme installiert, welche vom Hersteller gewartet werden (Updates, Servicepacks).</p> <p>Lizenz-Software die im Rahmen des Installations-Services auf das System geladen werden soll wird immer mit Original-Schlüssel aktiviert.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG stellt lizenzfreie Zusatzsoftware zur Verfügung. Diese wird gemäss Auftrag vom Kunden ergänzt.</p> <p>LITTLEBIT Technology AG verpflichtet sich, die kundenspezifischen Zugangsdaten und Aktivierungscodes zu schützen beziehungsweise vertraulich zu behandeln. Des Weiteren trifft das LTEC SERVICE-Center die nötigen Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Daten gegen unbefugten Zugriff und gegen unbefugte Weitergabe, sowie gegen gesetzeswidrige Löschung. Die Anweisungen, die der Kunde hinsichtlich der Verarbeitung der Daten erteilt, liegen in seiner Verantwortung.</p> |
| Servicebeschränkungen | <p>Vom Installations-Service ausgeschlossen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation und Konfiguration von nicht legal erworbenen Softwareanwendungen. • Installation und Konfiguration von Softwareanwendungen die in den Installations-Services nicht genannt werden. • Software-Support für die im Rahmen des Installations-Services installierten Produkte. Dieser ist stets direkt beim Hersteller einzuholen. • Fehlersuche bei Vernetzungs- und Kompatibilitätsproblemen. |
| Haftungsbeschränkung/ Haftungsausschluss | <p>Die LITTLEBIT Technology AG übernimmt keinerlei Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, insbesondere nicht für etwaige Kosten der Wiedergewinnung, Neuprogrammierung oder Reproduktion von Programmen oder Daten oder Folgen der Verletzung der Vertraulichkeit von Daten, Geschäftsverlust jeglicher Art, entgangenem Gewinn, Umsatz oder Einsparungen, die infolge der Verletzung von Verpflichtungen von LITTLEBIT Technology AG gemäss der Service- oder Garantieleistung auftreten.</p> |
| Geschäftszeiten | <p>Das LTEC SERVICE-Center ist zu folgenden Öffnungszeiten erreichbar: MO – FR, 08.00 – 12.00 Uhr / 13.30 – 17.30 Uhr. (Ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen der Schweiz.)</p> |

VORGEHEN – SO NEHMEN SIE DEN AXXIV SERVICE IN ANSPRUCH

Melden Sie uns den Service-/Garantiefall telefonisch oder per E-Mail an:

TELEFON 0900 85 28 28 (2 Min. gratis/danach CHF 2.50/Min.)

EMAIL support@ltec-service.ch

ONLINE <http://www.ltec-service.ch/>

Unsere Service-Techniker nehmen alle notwendigen Informationen zum Fall auf, erstellen eine erste Fehlerdiagnose und teilen dem Service-Fall eine Ticket-Nr. zu. Sie erhalten gleichzeitig alle weiteren Anweisungen, wie Sie vorgehen sollen.

Zur Anmeldung eines Service-Falls halten Sie bitte folgende Informationen bereit:

- Marke und Typ des defekten Gerätes
- die Seriennummer des defekten Gerätes
- Beschreibung des Fehlers
- Ihre komplette Adresse
- den Standort des Gerätes
- die Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind