

FSMA

Warunki, zasady, korzyści

Kompendium informacji

Październik 2010

FSMA - czyli umowa o pełnej obsłudze serwisowej

Kontrakt FSMA można porównać do polisy ubezpieczeniowej, która chroni w nagłych, trudnych, czasami nieprzewidywalnych sytuacjach. Umowa FSMA rozwiązuje problemy klienta i zapewnia szybką, profesjonalną pomoc w trudnych przypadkach.



Główne zalety

Korzyści dla klienta wynikające z podpisanej umowy FSMA:

- umowa podpisywana przynajmniej na 36 miesięcy
- zawierając umowę klient uzyskuje przedłużenie gwarancji pełnej funkcjonalności urządzenia w okresie jej trwania
- koszt wydruku zawiera wszystkie części zamienne i materiały eksploatacyjne (brak wyłączeń gwarancyjnych)
- koszty uzależnione od ilości wykonanych wydruków / kopii
- opłata miesięczna jest niezależna od ilości wizyt serwisowych
- wizyta serwisu „na żądanie klienta“
- niższe koszty wydruków w porównaniu z takim samym urządzeniem na gwarancji
- umowa zapewnia klientowi jasno określone warunki serwisowe (SLA) :
 czas reakcji: 200 minut od momentu zgłoszenia + czas dojazdu
- czas naprawy: 3 (urządzenia monochromatyczne) lub maksymalnie do 6 (urządzenia kolorowe) dni roboczych (w przypadku przedłużania się naprawy udostępniana jest maszyna zastępcza)
- dostawa materiałów eksploatacyjnych w ciągu 24 godzin (poniedziałek - piątek)
- wsparcie techniczne on-line
- możliwość dodatkowych, bezpłatnych szkoleń operatorskich

36 lub 48 miesięcy pewnej i bezpiecznej obsługi



Lista urządzeń, które mogą zostać objęte umową FSMA

Drukarki monochromatyczne:
Xerox Phaser 5550

Drukarki kolorowe:
Xerox Phaser 7500 / 7760

Urządzenia wielofunkcyjne monochromatyczne:
Xerox WorkCentre 42xx, 52xx, 57xx

Urządzenia wielofunkcyjne kolorowe:
Xerox WorkCentre 6400, 7120, 74xx, 75xx, 77xx
Xerox DocuColor 252/260
Xerox ColorQube 92xx

Porównanie FSMA i gwarancji

	FSMA	Gwarancja
Czas reakcji	200 minut	następny dzień
Czas naprawy	3 dni robocze	14 dni roboczych
Maszyna zastępcza	tak	nie
Wyłączenia gwarancyjne	nie	tak
Płatne i obowiązkowe przeglądy	nie	tak