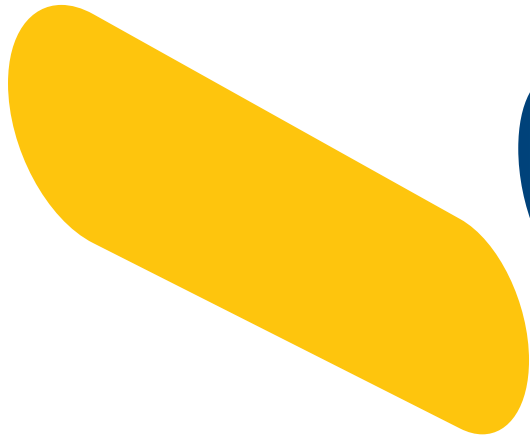




LifeCycle Operations.
Erweiterte Bereitschaft.



HEIDELBERG



Unterstützung durch Heidelberg.

24-Stunden-Service für Ihre Anlage.

Rund um die Uhr Betreuung, um Kunden für dringende Notfälle unsere Serviceleistung auch ausserhalb der Regelarbeitszeit bieten zu können: Viele Heidelberg-Kunden arbeiten mehrschichtig, häufig auch an Samstagen und Sonntagen. Diese Betriebe haben sehr unterschiedliche Anforderungen an eine Serviceorganisation. Darauf hat sich Heidelberg eingestellt. Zusätzlich zum Zeitfenster der normalen Regelarbeitszeiten bietet die Heidelberg Schweiz AG ihren Kunden Bereitschafts- und Entstörungsdienste für Notfälle am Abend oder am Wochenende an.

Pikettdienst in den Bereichen Druck und Druckvorstufe:

- Telefonische Unterstützung sowie Fehleranalyse und deren Behebung
- Unterstützung über Remote Service (sofern technisch möglich)
- Technikereinsatz für Störungsanalyse und Schadensaufnahme
- Technikereinsatz zur Reparatur von Störungen und Schäden
- Beschaffung von Ersatzteilen (Bestellungen nur für Druckmaschinen und Suprasetter möglich)

031 385 04 44

24-Stunden-Service ab 17:30 Uhr (Freitag ab 17:00 Uhr). Auch am Samstag und Sonntag.

Für den Bereich Prinect und die Druckweiterverarbeitung können ausserhalb der Regelarbeitszeit keine Pikettdienste geleistet werden.



| Einsatzpauschale für Kunden mit 24-Stunden-Servicevertrag | Einsatzzeiten | Einsatzpauschale für Kunden ohne 24-Stunden-Servicevertrag |
|--|---|---|
| Pikettdienst vor Ort | | |
| CHF 0.- | Montag bis Donnerstag 17:30 bis 22:00 Uhr | CHF 1'800.- |
| | Freitag 17:00 bis 22:00 Uhr | |
| | Samstag 08:00 bis 14:00 Uhr | |
| Pikettdienst vor Ort | | |
| CHF 300.- | Montag bis Freitag 22:00 bis 07:30 Uhr Samstag bis 08:00 Uhr | CHF 1'800.- |
| CHF 500.- | Samstag 14:00 bis 24:00 Uhr | |
| CHF 800.- | Sonntag 00:00 bis 24:00 Uhr | |
| | Montag 00:00 bis 07:30 Uhr | |
| Telefonunterstützung / Remote Support | | |
| CHF 0.- | Montag bis Donnerstag 17:30 bis 07:30 Uhr Freitag 17:00 Uhr bis Montag 07:30 Uhr | CHF 400.- |
| Ersatzteilbeschaffung | | |
| CHF 0.- | Montag bis Donnerstag 17:30 bis 22:00 Uhr | CHF 0.- (Leistung ist in der Pauschale Telefonunterstützung/ Remote Support inkludiert) |
| | Freitag 17:00 bis 22:00 Uhr | |
| | Samstag 08:00 bis 14:00 Uhr | |

Zusätzlich zu der Einsatzpauschale wird die Arbeitszeit vor Ort nach Aufwand inklusive Zuschläge sowie die Fahrkostenpauschale verrechnet. Sind Arbeitsstunden, Fahrkosten und/oder Teile der entsprechenden Maschine durch 36plus oder Module des Partner Programms abgedeckt, werden nur die jeweiligen Einsatzpauschalen und Überstundenzuschläge verrechnet.

Der 24-Stunden-Service ist an folgenden Tagen bzw. Zeiten nicht möglich: **Gründonnerstag** ab 22:00 Uhr bis **Ostermontag** 22:00 Uhr,

Auffahrt: Mittwoch ab 22:00 Uhr bis Donnerstag um 22:00 Uhr, **Pfingsten:** Samstag 08:00 Uhr bis **Pfingstmontag** 22:00 Uhr,

1. August: 31.07. ab 22.00 Uhr bis 01.08. 22.00 Uhr, **Weihnachten:** 24.12. 12.00 Uhr bis 26.12. 22:00 Uhr, **Silvester/Neujahr:** 31.12. 12.00 Uhr bis 01.01. 22:00 Uhr.

Heidelberg Schweiz AG

Brunmattstrasse 20

3001 Bern

Schweiz

Telefon 031 385 01 11

[heidelberg.com/ch](https://www.heidelberg.com/ch)

Impressum

Fotografie: Heidelberger Druckmaschinen AG

Vorstufe: Suprasetter

Druck: Speedmaster

Finishing: Stahlfolder

Consumables: Saphira

Fonts: Heidelberg Antiqua MI, Heidelberg Gothic MI

Gedruckt in der Schweiz

Marke

Heidelberg und das Heidelberg Logo sind eingetragene Marken der Firma Heidelberger Druckmaschinen AG in Deutschland und in anderen Ländern. Weitere hier verwendete Kennzeichnungen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.

Technische und sonstige Änderungen vorbehalten.



print and equipment CO₂ neutral

HEIDELBERG

www.heidelberg.com/co2 · ID0000000/100000