

*Kreativität  
sichtbar  
machen!*

**kalle** ReproMedia

**Ihr verlässlicher Partner**

Kalle ReproMedia HandelsgesmbH.

Industriestraße B 16, A-2345 Brunn am Gebirge  
Tel.: +43/2236/379190, Fax: +43/2236/379191  
E-Mail: support@kalle-repromedia.at

[www.kalle-repromedia.at](http://www.kalle-repromedia.at)

## Warum Kalle ReproMedia?

Wenn Sie einen verlässlichen und professionellen Partner im Bereich des „Large Format Printing“ suchen, sind Sie bei Kalle ReproMedia gut aufgehoben. Denn Kalle ReproMedia...

- ... ist seit über einem Jahrzehnt Spezialist für Großformatdrucksysteme und Druckmedien mit geprüfter, gleichbleibender Qualität.
- ... ist Systemlieferant von LFP-Druckern und RIP-Lösungen – für ein optimales Zusammenspiel von Drucker, Tinte und Medium.
- ... bietet markt-, kunden- u. technologiekonforme Medien nach Maß und für jede Anforderung.
- ... verfügt über ein österreichweites Technikerteam, ein eigenes Ersatzteillager und 24h-Lieferservice. Ein persönlicher Ansprechpartner ist immer in der Nähe.
- ... übernimmt für seine Kunden Lager- und Logistikleistungen – von Kleinmengen bis zu Großlieferungen.
- ... setzt auf den „Plug-and-Play“ Ansatz: Nach Lieferung und Installation erhalten Kunden eine umfangreiche Schulung am Gerät samt Bedienung der RIP-Software.
- ... bietet neben Rundum-Service zahlreiche Zusatzangebote: Von der Farbkalibration bis zum „Demo-Center“ zum Testen und Prüfen.
- ... bietet einfachste Bestellmöglichkeiten per Telefon, Fax, E-mail und Online-Shop. Systemkunden profitieren zudem von der Systempartnerschaft mit VIP-Service.
- ... gewährt ein faires und stabiles Preis-Leistungs-Verhältnis.

[www.kalle-repromedia.at](http://www.kalle-repromedia.at)

## Warum Service Level Agreement?

- Langjährige Kunden und Kunden, die ein SLA über mehr als drei Jahre abschließen, erhalten bei Kalle ReproMedia dafür einen Treuerabatt.
- Falls Kalle ReproMedia die garantierte Einsatz- oder Reparaturzeit nicht einhalten kann, entfallen für die Dauer der Störung die SLA-Kosten (Gutschrift).
- Störungen können jederzeit via Online-Formular, Telefon oder Fax gemeldet werden.
- Den Kunden steht ein Zeitraum von 60 Tagen nach Installationsdatum eines Gerätes zur Verfügung, um ein SLA abzuschließen.
- Nach dem Besuch einer unserer Techniker ist es darüber hinaus möglich, auch nach Verstreichen dieses Zeitraums ein SLA der Stufen 1 und 2 abzuschließen. Bei einem solchen Abschluss wird der kostenpflichtige Kostenvoranschlag nachträglich gutgeschrieben und Kalle ReproMedia übernimmt die Reparaturarbeiten (kostenpflichtig), die notwendig sind, um ein Gerät auf das vereinbarte Betreuungslevel zu bringen.
- Die Laufzeit eines Service Level Agreements beträgt ein Jahr (monatlich im vorhinein fakturiert) und wird automatisch verlängert, sofern die Vereinbarung seitens des Kunden nicht bis spätestens einen Monat vor Vertragsende schriftlich gekündigt wird.
- Arbeitszeiten (bei Rückrufzeiten bitte zu beachten): MO bis DO von 8.00 bis 17.00 Uhr und FR von 8.00 bis 13.00 Uhr.

Sämtliche Leistungen welche im Service Level 1 bis 3 angeführt sind, gelten nur bei der Verwendung von Originaltinten des jeweiligen Herstellers (keine Nachbautinten von Drittanbietern).

[www.kalle-repromedia.at](http://www.kalle-repromedia.at)

**kalle** ReproMedia

**Ihr verlässlicher Partner**

Service  
Level  
Agreement

*Kreativität  
sichtbar  
machen!*

[www.kalle-repromedia.at](http://www.kalle-repromedia.at)

# Service Level Agreement

Überall dort, wo es um Großformatdrucke in Topqualität geht, fühlt sich Kalle ReproMedia gefordert. Wir sind in Österreich führend auf dem Gebiet des „Large Format Printing“ und herstellerunabhängiger Systemlieferant von Drucksystemen. Mit der Eigenmarke Media-Jet® führen wir hochwertige Druckmedien sowohl für „Konstruktion“ als auch „Kreativität“. Die Kundenzufriedenheit ist für uns dabei seit jeher oberstes Gebot. Deshalb bieten wir ab sofort Services für individuelle Ansprüche.

Wir möchten unseren Kunden bestmögliche Betreuung und Unterstützung liefern. Um den Bedürfnissen und Anforderungen unserer Kunden noch gezielter entgegen kommen zu können, bietet Kalle ReproMedia daher neben seinem breiten Angebot an Standard-Dienstleistungen Service Levels für verschiedene Ansprüche. Mit jedem unserer angebotenen Service Level Agreements erhöht sich die Sicherheit Ihrer Produktion. Denn bei etwaigen Störungen oder Ausfällen sind wir garantiert zur Stelle, um Ihnen als Partner schnell, gezielt und kompetent zur Seite zu stehen.

Unsere Auswahl an Service Level Agreements garantiert jedem das Maß und den Umfang an Service, der seinen individuellen Bedürfnissen nach Produktionssicherheit und Komfort gerecht wird. Unser erfahrenes Supportteam betreut Sie dabei persönlich und vor Ort.

## Service Level Agreement 1

Ein Jahr Vor-Ort-Service!  
Ein Jahr Gerätegarantie!

- Jährlicher Gerätecheck vor Ort (inkl. Kostenvoranschlag und Serviceempfehlung)
- Firmwareupdates am Gerät
- Bei herstellerbedingten Hardwareänderungen werden Ersatzteile zur Verfügung gestellt (Einbau kostenpflichtig)
- Für Original-Ersatzteile und bei der Berechnung der Arbeitszeit erhalten Kunden einen Rabatt von 15 %
- Ab 2 Jahren Laufzeit gilt die Wegzeit als inkludiert (nicht jedoch Arbeitszeit und Materialkosten)
- Garantierte Rückrufzeit von 12 Std.
- Maximale Einsatzzeit von 48 Std.

Drucksysteme:

bis 18 qm/h = 67 Euro/Monat\*

bis 60 qm/h = 85 Euro/Monat\*

\* Nettokosten exkl. MWSt., monatlich im Voraus zu entrichten.

SLA 1

## Service Level Agreement 2

Ein Jahr Vor-Ort-Service!  
Ein Jahr Gerätegarantie!

- Gerätejahresservice vor Ort - inkludiert sind Arbeitszeit und Wegzeit, nicht inkludiert sind die Materialkosten (inkl. Kostenvoranschlag und Serviceempfehlung)
- Nachschulung am Gerät (1 x pro Jahr)
- Neuschulung bei Anwenderwechsel (1 x pro Jahr)
- Firmwareupdates am Gerät
- Herstellerbedingte Hardwareänderungen am Gerät
- Onyx-Softwareupdates (keine Versionsupdates)
- FTP-Freigabe im Up- und Downloadbereich von Kalle ReproMedia
- Medien- und Anwendungsschulungen
- Für Original-Ersatzteile und bei der Berechnung der Arbeitszeit erhalten Kunden einen Rabatt von 20 %
- Ab 2 Jahren Laufzeit gelten Weg- und Arbeitszeit als inkludiert (nicht jedoch die Materialkosten)
- Garantierte Rückrufzeit von 6 Std.
- Maximale Einsatzzeit von 36 Std.
- Maximale Reparaturzeit von 24 Std.

Drucksysteme:

bis 18 qm/h = 98 Euro/Monat\*

bis 60 qm/h = 124 Euro/Monat\*

Flachbett-UV-Drucker = 290 Euro/Monat\*

\* Nettokosten exkl. MWSt., monatlich im Voraus zu entrichten.

## Service Level Agreement 3

All-In-Service!  
Vor-Ort-Service!

- All-In-Service-Vertrag
- Gerätejahresservice vor Ort mit Durchführung aller notwendigen Servicearbeiten inkl. Einbau von Original-Ersatzteilen
- Nachschulung am Gerät (1 x pro Jahr)
- Neuschulung bei Anwenderwechsel (1 x pro Jahr)
- Firmwareupdates am Gerät
- Herstellerbedingte Hardwareänderungen am Gerät
- Onyx-Softwareupdates (inkl. Versionsupdates)
- Neuinstallation von Onyx
- Persönliche Betreuung und direkte telefonische Erreichbarkeit des Technikers (Bekanntgabe der Handynummer)
- FTP-Freigabe im Up- u. Downloadbereich von Kalle ReproMedia
- Justierungsarbeiten am Drucker nach anwenderbedingter Fehlbedienung zur Wiederherstellung der Herstellerspezifikation
- Garantierte Rückrufzeit von 3 Std.
- Maximale Einsatzzeit von 12 Std.
- Maximale Reparaturzeit von 12 Std.

Drucksysteme:

bis 18 qm/h = 185 Euro/Monat\*

bis 60 qm/h = 370 Euro/Monat\*

Flachbett-UV-Drucker = 790 Euro/Monat\*

\* Nettokosten exkl. MWSt., monatlich im Voraus zu entrichten.