

SERVICEGUIDE 2010



Support og Service program

Service og support

Service, kurser og support er en meget viktig faktor for og få et velfungerende design -og produksjonssystem.

Våre teknikere og konsulenter oppdateres hele tiden av leverandørene og har derfor den beste kunnskap om deres maskiner og programvare.

Dette for og kunne yte dere den beste service og support.

Servicetelefon og e-post:

33 11 80 30 - service@ngdigital.no



Servicearbeid

Våre teknikere har stor kunnskap og erfaring og kan derfor bistå med hjelp rundt de fleste problemstillinger. Servicearbeid er time basert og kan typisk være feilsøking, reoperasjon og teknisk hjelp. Vi har kort responstid, noe som sikrer deg kortest mulig nede tid ved problemer.



Kurs

Vi tilbyr mange typer kurs rettet mot programvare og produksjon. Vi kan også tilpasse det enkelte kurs til deres bedrift noe som gir dere optimalt utbytte av kursingen. Se egen kurskalender for spesialkurs og felleskurs. Kursene kan holdes i våre lokaler eller hos kunde.



Serviceavtaler

Vi kan tilby serviceavtaler på Mutoh og Gerber storformatprintere. Serviceavtaler kan tegnes fra utstyret er nytt, og gir da en lang rekke fordeler i forhold til den garanti som produsent gir.



Konsultasjon

Vår service og supportavdeling kan hjelpe dere med support på maskiner og programmer levert av oss. Vi hjelper dere selvfølgelig også med å velge riktige produkter til riktig jobb.



Servicearbeid

Våre teknikere har stor kunnskap og erfaring og kan derfor bistå med hjelp rundt de fleste problemstillinger. Servicearbeid er time basert og kan typisk være feilsøking, reoperasjon og teknisk hjelp. Vi har kort responstid, noe som sikrer deg kortest mulig nedetid ved problemer.

| Nr | Servicetype | Pris |
|-------|--|------------|
| 16881 | Servicetime, Minimum 1 time, Aktiv kunde | 890,- |
| 16882 | Servicetime, Minimum 1 time, Passiv kunde | 1290,- |
| 16887 | Reisetid, kjøring/fly/ferge | 390,- |
| 16888 | Kjøring, pr. km | 4,50 |
| 16889 | Fly / Ferge / bompenger / parkering, | etter kost |
| 16895 | Servicedag hos kunde, inkl. kjøretid (eks. km, utlegg til fly, ferge etc.) | 6500,- |



Kurs

Vi tilbyr mange typer kurs rettet mot programvare og produksjon. Vi kan også tilpasse det enkelte kurs til deres bedrift noe som gir dere optimalt utbytte av kursingen. Se egen kurskalender for spesialkurs og felleskurs. Kursene kan holdes i våre lokaler eller hos kunde.

| Nr | Kurs i NG Digital sine lokaler (kl. 10-16) inkluder forpleining og kursbevis. maksimalt 6 deltagere for optimal innlæring | Pris |
|-------|---|---------|
| 16904 | Felleskurs: Programvare "Basic" 2 dagers kurs. Perfekt for nye medarbeidere, se kurskalender, Pr. person, pr. dag | 1.950,- |
| 16906 | Felleskurs: Programvare "Update" 1 dags kurs. Kurs i nye versjoner ved oppdateringer, se kurskalender, Pr. person, pr. dag | 1.290,- |
| 16910 | Firmakurs: "Training" 1-2 Dager Skreddersydd kurs til deres firma, pr dag | 5.500,- |
| | Spesialkurs Det holdes en del spesialkurs gjennom året | |

| Nr | Kurs i Kundes lokaler (kl. 10-16) inkluder kursbevis. Eks reisekostnader | Pris |
|-------|---|---------|
| 16912 | "Custom" 1 dagers kurs. Kurset settes sammen etter deres behov | 6.500,- |
| 16913 | "Custom" 2 dagers kurs. Kurset settes sammen etter deres behov, pr. dag | 5.500,- |



Konsultasjon

Dette omfatter all telefonisk hjelp vedrørende maskiner og programvare levert av oss. Vi kan også tilby hjelp via fjerntilkobling.

| Servicetype | Stk pris. | Avtale Std. | Avtale Pro. |
|--|-----------|-------------|-------------|
| Programvaresupport, programmer levert av oss | --* | Gratis | Gratis |
| Support på maskiner levert av oss og bruk av disse | -- * | Gratis | Gratis |
| Jobbfixing, hjelp til utforming av vanskelige jobber og produksjonsmåter | -- | -- | Gratis |
| Oppkobling fjernhjelp, driver/profil problem | 1.000,- | 500,- | Gratis |
| PC hardware problem, tilkobling etc Typisk bytte av Pc og reinstallerings | 2.500,- | 2.500,- | Gratis |

* Uten avtale gis det kun generelle svar på mail innen en arbeidsuke

Avtaler og Priser

Vi kan levere flere typer avtaler på support og hjelp. Hovedingrediensen er at vi primært kun ønsker og tegne avtaler med kunder som er aktive hos oss.

Avtale Std: Dette er en avtale som sikrer deg rett til svar innen 3 arbeidsdager. E-post eller Telefon, avtalen kan kun oppnås som aktiv kunde hos oss. Prisene varierer etter utstyr og antall personer. Fra 290,- pr. måned.

Avtale Pro: Dette er en avtale som sikrer deg rett til svar innen 1 arbeidsdag. Du har superprioritet og får hjelp med det meste med en gang. Priser etter type utstyr og antall personer. Fra 1.150,- pr. måned.

Gratis Pro Avtale

Vi liker og belønne lojale kunder og liker den gode gamle måten og drive forretning på "Du kjøper av oss - Vi hjelper deg"

Alle kunder som bruker oss som hovedleverandør eller har større jevne uttak av varer hos oss får gratis Pro. Avtale.

Dette beregner vi ved at dere enten handler for 5% av deres omsetning hos oss eller at dere handler for min 100.000,- pr .år.



Årsservice maskiner

Vi og våre maskinprodusenter anbefaler 1 årlig service på storformatprintere, noen modeller bør også ha 1/2 års ettersyn. Dette for og sikre lengere levetid og færre feilmuligheter.

Serviceprisene inneholder de deler som normalt er slitt og servicetid. På storformatprintere er det produsentspesifiserte deler som skal byttes en gang i året. Vi oppdaterer også til siste versjon av ICC profiler.

Serviceprisene inneholder ikke printerhoder og reservedeler som normalt ikke skiftes.

| Nr | Service Storformatprintere | 6mnd service | Årsservice |
|------|-------------------------------------|--------------|------------|
| S780 | Mutoh Rockhopper-38 / Rockhopper-46 | | 6.883,- |
| S781 | Mutoh Valuejet 1204 | 4.600,- | 8.311,- |
| S782 | Mutoh Valuejet 1604 | 4.600,- | 8.311,- |
| S793 | Mutoh Rockhopper II / 3 - 64" | 5.510,- | 11.516,- |
| S784 | Mutoh Rockhopper II / 3 - 90" | 5.510,- | 14.240,- |
| S788 | Mutoh Tucan 64 | | 11.973,- |
| S790 | Mutoh Spitfire - 64" - 90" | 5.510,- | 11.516,- |
| S795 | Mutoh Blizzard -64" - 90" | 5.510,- | 14.240,- |

| Nr | Service Gerber Edge | | Årsservice |
|------|---------------------|--|------------|
| S773 | Gerber Edge Classic | | 4.900,- |
| S774 | Gerber Edge LE + 2 | | 4.700,- |
| S775 | Gerber Edge FX | | 4.700,- |

| Nr | Service Skjæreplottere | | Årsservice |
|------|-----------------------------|--|------------|
| S777 | Gerber envision og GS serie | | 3.450,- |
| S778 | Summa S-Class og D-serie | | 3.900,- |
| S779 | Mutoh SC og Ultima | | 3.900,- |

| Nr | Service Fresemaskiner | | Årsservice |
|------|-----------------------|--|------------|
| S780 | Gerber Sabre | | 7.100,- |
| S781 | Gerber D-200 | | 7.100,- |

Reise og evt. opphold kommer i tillegg. Ved større avstander kan vi samle opp servicer hos flere kunder for og minimere reisekostnader, ta kontakt med oss for og høre om dette er mulig i ditt distrikt.



Serviceavtaler

Vi kan tilby serviceavtaler på Mutoh og Gerber storformatprintere. Serviceavtaler kan tegnes fra utstyret er nytt, og gir da en lang rekke fordeler i forhold til den garanti som produsent gir. Serviceavtaler kan også tegnes på et senere tidspunkt, men da etter en årsservice.

På storformatplottere er det 1 års garanti på selve komponentene, garantien dekker ikke teknikkertid og reise. Det er kun 3-6 måneder garanti på printhoder og ingen garanti på slitedeler.

Vi anbefaler serviceavtale på produksjonsutstyr for og sikre at dere kjenner den løpende kostnad på service og vedlikehold av utstyret.

Serviceavtale: Basis

Serviceavtalen inkluderer følgende

- Utreise til kunde hverdager (kl 08.00 til 17.00)
- Servicemann på vei til dere innen 16 arb.timer, hverdager fra melding
- Servicetid
- Årsservice
- Slitedeler
- Fri support
- Kjøring servicebil innenfor 50km

Service avtalen dekker ikke:

- Printhoder
- Brukerfeil som feks. hodekrasj i printmedia, eller mislighold av maskin
- Blekk, renseveske og evt. media som brukes under service
- RIP oppgraderinger, profiler, PC/RIP problemer
- Bruk av uoriginalt blekk.

Serviceavtale: Pluss

Serviceavtale som Serviceavtale Basis.

Service avtalen inneholder i tillegg følgende:

- 2 stk printhoder ved behov

Flybiletter, overnatting og Kjøring over 50km kommer i tillegg til kostpris. Ved utreise på feil grunnlag vil servicen faktureres som vanlig service.



Serviceavtaler Priser

| Serviceavtale: Basis | Nytt utstyr | Brukt utstyr |
|-------------------------------------|-------------|--------------|
| Mutoh Rockhopper-38 / Rockhopper-46 | | 24.500,- |
| Mutoh Valuejet 1204 | 19.500,- | 23.500,- |
| Mutoh Valuejet 1604 | 19.500,- | 23.500,- |
| Mutoh Rockhopper II / 3 - 64" | 24.500,- | 29.500,- |
| Mutoh Rockhopper II / 3 - 90" | 24.500,- | 29.500,- |
| Mutoh Tucan 64 | | 39.500,- |
| Mutoh Spitfire - 64" - 90" | 24.500,- | 29.500,- |
| Mutoh Blizzard -64" - 90" | 24.500,- | 29.500,- |

| Serviceavtale: Pluss | Nytt utstyr | Brukt utstyr |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Mutoh Rockhopper II / 3 - 64" | 32.500,- | 42.500,- |
| Mutoh Rockhopper II / 3 - 90" | 32.500,- | 42.500,- |
| Mutoh Spitfire - 64" - 90" | 32.500,- | 42.500,- |
| Mutoh Blizzard -64" - 90" | 32.500,- | 42.500,- |

NG Digital

NORLEAS GRAFISK AS

Tlf: 33 11 80 30 - Fax: 33 11 15 25 - post@ngdigital.no - Postboks 2123 - 3255 Larvik