

Pełna obsługa serwisowa (FSMA) Warunki, zasady, korzyści

FSMA- umowa pełnej obsługi serwisowej

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



Urządzenia objete umową FSMA

Drukarki monochromatyczne:

Xerox Phaser 5550

Drukarki kolorowe:

Xerox Phaser 7500 / 7800

Urządzenia wielofunkcyjne monochromatyczne:

Xerox WorkCentre 36xx, 42xx, 53xx, 58xx

Urządzenia wielofunkcyjne kolorowe:

Xerox WorkCentre 72xx, 78xx
Xerox ColorQube 8900
Xerox ColorQube 93xx

Korzyści wynikające z podpisania umowy FSMA:

- gwarancja pełnej funkcjonalności urządzenia w okresie umowy;
- umowa podpisywana na 36 miesięcy lub dłużej z możliwością wcześniejszego rozwiązania bez ponoszenia kosztów;
- koszt wydruku zawiera wszystkie części zamienne i materiały eksploatacyjne oraz koszty przeglądów i napraw;
- koszty uzależnione są od ilości wykonanych wydruków/kopii;
- wizyta serwisu na żądanie klienta
- niższe koszty całkowite (TCO—koszt urządzenia i jego obsługi) w porównaniu z takim samym urządzeniem na gwarancji;
- umowa zapewnia określone warunki serwisowe (SLA):
 - dostawa materiałów eksploatacyjnych z odpowiednim wyprzedzeniem (poniedziałek - piątek);
 - czas reakcji: 240 minut od momentu zgłoszenia;
 - Czas naprawy: 3 dni robocze
 - w przypadku przedłużania się naprawy udostępniane jest urządzenie zastępcze;
- Zdalny, proaktywny monitoring i wsparcie techniczne.

Porównanie FSMA i gwarancji

	FSMA	Gwarancja
Czas reakcji	240 minut	następny dzień
Czas naprawy	3 dni	14 dni
Urządzenie zastępcze	tak	nie
Wyłączenia gwarancyjne	nie	tak
Okres obowiązywania	3 lata lub dłużej	1 lub 2 lata
Płatne przeglądy	nie	tak