



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID



## Sicher in die Zukunft.

Mit unserer Unterstützung, von einer ziel- und ergebnisorientierten Beratung über eine bedarfsgerechte Lösung bis hin zur Wartung, können Sie die Effizienz und Qualität in Ihrem Unternehmen weiter verbessern und Ihre Position ausbauen

## SERVICES LISTE

# 2022

STAND Q1/2022



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID

## **Systemintegration**

- Systemberatung
- Staging + Installation

## **Service und Support**

- Inbetriebnahmen, Gewährleistungsverlängerungen, Schulungen, Serviceverträge
- Service Hotline
- Carry-In-Service
- Vor-Ort-Service
- Live-Remote-Support (mit Datenbrille)

## **Serviceverträge**

- Instandhaltungsvereinbarung mit transparenter Kostenstruktur
- Individuell gestaltbar
- Eigene, sehr gut ausgebildete Servicemitarbeiter und Experten
- Eigenes Ersatzteillager
- Kurze Reaktionszeit
- Präventivwartung
- Schmalbandwartung

Unsere Produkte – auf jeden Fall passend. Wir haben den entsprechenden Service und Support oder wir entwickeln eine maßgeschneiderte Lösung für Sie. Optimierte Arbeitsabläufe in großen Lager- und Produktionshallen mit mobilen Arbeitsplätzen, Datenfunk- oder RFID-Lösungen, der passenden Software sowie Service und Support für mehr Effizienz und Qualität.

Wir unterstützen Sie bei all Ihren Herausforderungen. Sprechen Sie uns an. Wir beraten Sie gerne und stehen Ihnen unter **vertrieb@cot.de** oder **+49 (0)6071 927-0** zur Verfügung.

Nachfolgend finden Sie eine Auswahl an Standard – Service Leistungen.



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID

## Inhaltsverzeichnis

<b>Drucker Services</b>		<b>4</b>
Drucker Service 01	Basis	4
Drucker Service 02	Extra	4
Drucker Service 03	Installation vor Ort	4
<b>Mobility Services</b>		<b>5</b>
Mobility Service 04	Basis	5
Mobility Service 05	Extra - Managed Service	5
<b>Datenbrillen Services</b>		<b>6</b>
Datenbrillen Service 06	Leihe	6
Datenbrillen Service 07	Kauf	6
Datenbrillen Service 08	Remote-Einrichtung	6
<b>Scanning Services</b>		<b>7</b>
Scanning Service 09	Einfach	7
<b>Funk</b>		<b>8</b>
Funk Service 10	WLAN-Messung inkl. Bericht	8
<b>Dienstleistungssätze</b>		<b>9</b>
COT Service 11	Manntag Applikation inHouse	9
COT Service 12	Stundensatz Applikation inHouse	9
COT Service 13	Manntag Applikation vor Ort	9
COT Service 14	Stundensatz Applikation vor Ort	10
COT Service 15	Manntag Service inHouse	10
COT Service 16	Stundensatz Service inHouse	10
COT Service 17	Manntag Service vor Ort	10
COT Service 18	Stundensatz Service vor Oirt	10
<b>Proof of Concept</b>		<b>11</b>
Proof of Concept 19	POC	11
<b>SLA Services</b>		<b>12</b>
SLA Service 20 - 23		



## Drucker Services

Pos.	Beschreibung
------	--------------

I	<b>COT Service – 01</b>
---	-------------------------

**Drucker Service – Basis**

- Entpacken und Einbau aller Komponenten  
(z.B. zusätzliche Schnittstelle, Cutter, Peeler)
- Einschalt- und Funktionstest

II	<b>COT Service – 02</b>
----	-------------------------

**Drucker Service – Extra**

- Entpacken und Einbau aller Komponenten  
(z.B. zusätzliche Schnittstelle, Cutter, Peeler)
- Einstellung Drucker
- Firmware Aktualisierung aller Komponenten
- Einschalt- und Funktionstest

III	<b>COT Service – 03</b>
-----	-------------------------

**Drucker Service Vor Ort Installation**

- Entpacken und Einbau aller Komponenten  
(z.B. zusätzliche Schnittstelle, Cutter, Peeler)
- Installation in die bestehende Umgebung
- Einstellung Drucker
- Firmware Aktualisierung aller Komponenten
- Schulung der Mitarbeiter



## Mobility Services

Pos. Beschreibung

---

### I COT Service – 04

#### **Mobility Service – Basis**

- Entpacken und Einbau aller Komponenten (z.B. Akku, Griff)
  - Einstellung (z.B. Barcode Konfiguration, WWAN Set up)
  - Firmware Anpassung (Upgrade oder Downgrade)
  - Staging (z.B. Einbindung MDM, Software Anwendung, Browser, Emulation)
  - Einschalt- und Funktionstest
- 

### II COT Service – 05

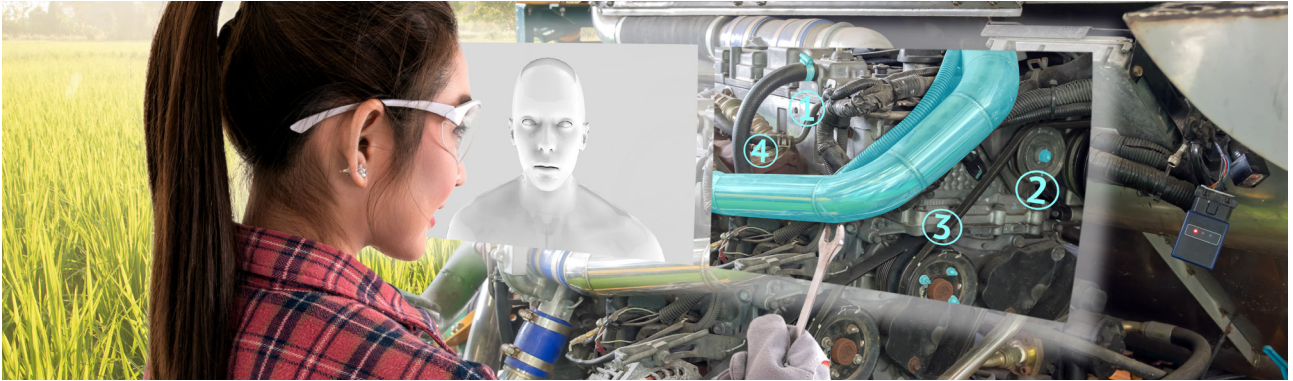
#### **COT Managed Service – Extra (min. 75 Geräte)**

- Proaktive Problemanalyse und Vorschläge
  - Informationen zum Vertrags- und Garantiestatus
  - Meldungen zum Service und Reparaturstand
  - Meldung zu Geräten mit kritischem Status (z.B. Batterie, Applikation)
  - COT App (Remotenzugang, Controlling und Management durch COT – abhängig von Infrastruktur und Anforderungen an Devicemanagement)
-



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID



## Datenbrillen Services

**Pos.**      **Beschreibung**

---

**I**            **COT Service – 06**

**Datenbrillen Service – Leihe**

- Unterstützung während der Leihphase via Telefon, e-Mail oder Brille
  - Ticket Abwicklung und Problembehandlung
  - Abrechnungstakt viertelstündlich
- 

**II**            **COT Service – 07**

**Datenbrillen Service – Kauf**

- Unterstützung nach dem Kauf via Telefon, e-Mail oder Brille
  - Ticket Abwicklung und Problembehandlung
  - Abrechnungstakt viertelstündlich
- 

**III**            **COT Service – 08**

**Grundkonfiguration (Remote) der Datenbrille**

- Installation und Test der eingesetzten Software
  - Einrichtung optionaler Software zur vereinfachten Bedienung
  - Klärung aller weiteren offenen Themen
  - Durchführung der Inbetriebnahme via MS Teams
  - Auf maximal 3 Stunden begrenzt, keine Verrechnung von nicht benötigter Zeit
- 

**IV**            **Inbetriebnahme - Manntag vor Ort**

- Persönliche Inbetriebnahme inkl. Schulung
- Weitere Details und Preise finden Sie unter **COT Service – 13**



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID



## Scanning Services

Pos.	Beschreibung
------	--------------

---

I	<b>COT Service – 09</b>
---	-------------------------

**Scanning Service – Basis**

- Entpacken und Überprüfung
  - Einstellung Scanner (z.B. Barcode Konfiguration)
  - Firmware Anpassung (Upgrade oder Downgrade)
  - Einschalt- und Funktionstest
-



## Funk

**Pos.**      **Beschreibung**

---

**I**            **COT Funk (WLAN) Services – 10**

**Funk (WLAN) Service – Funkmessung inkl. Funkbericht**

- Funkmessung – gemäß IEEE 802. 11a/g/n DSSS unter Berücksichtigung der gewünschten minimalen Datendurchsatzrate nach Vorgabe des Kunden
- Funkmessbericht:
  - Ergebnisdokumentation der Funkmessung
  - Beschreibung aller Access Point Positionen, Art und Montagevorschlag der einzusetzenden Antennen
  - Bebilderte Montageorte
  - StücklisteDer Funkmessbericht bildet die Grundlage für finale WLAN-Netz Angebote

**Voraussetzungen seitens Kunden:**

- Lagerlayout mit deutlich gekennzeichneten Funkbedarfsflächen wird als Arbeitsgrundlage zur Verfügung gestellt
  - Vorab Informationen auf welcher Frequenz gemessen werden soll (Auswahl zwischen 2,4 GHz und 5 GHz)
  - Vorabinformationen über die Umgebungsbedingungen (z.B. Ex-Schutz, TK, Sicherheitsschuhe-Bekleidung)
  - Zugänge zu allen relevanten Bereichen müssen gewährleistet sein
-





## Dienstleistungssätze

**Pos.**      **Beschreibung**

---

**I**            **COT Service – 11**

**Manntag Applikation / Entwicklung im Haus**

- Unterstützung beispielsweise bei Anbindungsanalysen oder Problemlösung
  - Nur bei Einsätze und Projekte ohne Reisetätigkeit
  - Abrechnungsweise im Tagessatz
- 

**II**            **COT Service – 12**

**Stundensatz Applikation / Entwicklung im Haus**

- Unterstützung beispielsweise bei Anbindungsanalysen oder Problemlösung
  - Nur bei Einsätze und Projekte ohne Reisetätigkeit
  - Stundenweise Abrechnung
- 

**III**           **COT Service – 13**

**Manntag Applikation / Entwicklung vor Ort**

- Unterstützung beispielsweise bei Anbindungsanalysen oder Problemlösung
  - Einsatz vor Ort inklusive Reisekosten und Spesen
  - Abrechnungsweise im Tagessatz
-



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID

Pos.	Beschreibung
------	--------------

---

<b>IV</b>	<b>COT Service – 14</b>
-----------	-------------------------

**Stundensatz Applikation / Entwicklung vor Ort**

- Unterstützung beispielsweise bei Anbindungsanalysen oder Problemlösung
  - Einsatz vor Ort inklusive Reisekosten und Spesen
  - Stundenweise Abrechnung
- 

<b>V</b>	<b>COT Service – 15</b>
----------	-------------------------

**Manntag Service im Haus**

- Beispielsweise Druckerreparaturen und Störungsbehebungen
  - Nur bei Einsätze und Projekte ohne Reisetätigkeit
  - Abrechnungsweise im Tagessatz
- 

<b>VI</b>	<b>COT Service – 16</b>
-----------	-------------------------

**Stundensatz Service im Haus**

- Beispielsweise Druckerreparaturen und Störungsbehebungen
  - Nur bei Einsätze und Projekte ohne Reisetätigkeit
  - Stundenweise Abrechnung
- 

<b>VII</b>	<b>COT Service – 17</b>
------------	-------------------------

**Manntag Service vor Ort**

- Beispielsweise Druckerreparaturen und Störungsbehebungen
  - Einsatz vor Ort inklusive Reisekosten und Spesen
  - Abrechnungsweise im Tagessatz
- 

<b>VIII</b>	<b>COT Service – 18</b>
-------------	-------------------------

**Stundensatz Service vor Ort**

- Beispielsweise Druckerreparaturen und Störungsbehebungen
  - Einsatz vor Ort
  - Stundenweise Abrechnung
-



## Proof of Concept

Pos. Beschreibung

---

I COT Service – 19

### Proof of Concept

- Ziele, Konzept, Methodik erarbeiten und technische Fragen klären
  - Proof of Concept vor Ort realisieren
  - Proof of Concept auswerten
  - Ergebnisse und Schlussfolgerungen dokumentieren und zur Verfügung stellen
  - Inklusive Reisekosten und Spesen
-



## Service Level Agreements

**Pos.**      **Beschreibung**

---

**I**            **SLA Service – 20**

**SLA Service – Basis (Hardware)**

- Ticket Abwicklung mit Hersteller und Problembehandlung
  - Austausch/Reparatur Koordination mit dem Hersteller
  - Firmware Anpassung (Upgrade oder Downgrade)
  - Einschalt- und Funktionstest
  - Protokollierter Systemtest
  - Rücksendung des Gerätes
- 

**II**            **SLA Service – 21**

**Service – Extra**

- Austausch durch vorkonfiguriertes Ersatzgerät
  - Ticket Abwicklung mit Hersteller und Problembehandlung
  - Austausch/Reparatur Koordination mit dem Hersteller
  - Firmware Anpassung (Upgrade oder Downgrade)
  - Einschalt- und Funktionstest
  - Protokollierter Systemtest
  - Mindestabnahme 10 Geräten
-



# COMPUTER OEM TRADING GMBH

Alles klar. Lösungen für Druck und Auto ID

Pos.	Beschreibung
------	--------------

---

III	<b>SLA Service – 22</b>
-----	-------------------------

**SLA Service – Vor Ort Installation**

- Austausch durch vorkonfiguriertes Ersatzgerät
  - Vor Ort Inbetriebnahme
  - Bei Bedarf Schulung der Mitarbeiter
  - Ticket Abwicklung mit Hersteller und Problembehandlung
  - Austausch/Reparatur Koordination mit dem Hersteller
  - Firmware Anpassung (Upgrade oder Downgrade)
  - Protokollierter Systemtest
  - Mindestinstallation 20 Geräte
- 

IV	<b>SLA Service – 23</b>
----	-------------------------

**SLA Service Live-Remote Support**

- Remoteunterstützung bei Problemerkennung/Diagnose durch den Einsatz einer Datenbrille
  - Unterstützung des Technikers/Mitarbeiters vor Ort mittels Datenbrille
  - Reparatur und Inbetriebnahme
  - Schulung für die Verwendung der Datenbrille
  - Datenbrille (Modell je nach Anforderung inklusive Lizenz) im SLA Paket enthalten
- 

Bitte beachten Sie, dass die oben aufgeführten SLA Services vor Ort Reisekosten und Spesen enthalten. Die Mindestlaufzeit unserer SLA Services beträgt 12 Monate.

Reparaturen oder Ersatzteile sind nicht enthalten. Diese werden nach dem tatsächlichen Aufwand berechnet.

Gerne unterbreiten wir Ihnen ein Angebot, in dem unsere Serviceleistungen individuell und auf Ihre Bedürfnisse angepasst sind. Sprechen Sie uns an: [vertrieb@cot.de](mailto:vertrieb@cot.de) oder **+49 (0)6071 927-0**.

Alle Preise sind nur in Deutschland gültig und verstehen sich exklusive der gesetzlichen MwSt. Bei mehrtägigen vor-Ort-Einsätzen, berechnen wir zusätzlich die tatsächlich angefallenen Übernachtungskosten.