

Your light in a world of change.

Was sich nicht ändern sollte,
ist die Rentabilität Ihrer Lichtlösung.

Zumtobel Services

Zumtobel bietet eine breite Palette von Serviceleistungen, die auf die Optimierung der Energieeffizienz, Steigerung der Lichtqualität sowie Gewährleistung der Sicherheit abzielen und dadurch die Rentabilität Ihrer Lichtlösung maximieren. Die Tabelle zeigt auf einen Blick alle Informationen zu den Serviceleistungen und Privilegien von Zumtobel im Rahmen von MAINTENANCE Platin, MAINTENANCE Gold und MAINTENANCE Silber. Alle Leistungen sowie die Anzahl der Termine und Stunden beziehen sich auf den Zeitraum von einem Jahr.

MAINTENANCE Platin

Art.-Nr. 22 068 063

MAINTENANCE Platin sieht Prüfungen in Bezug auf Energieleistung, Lichtqualität und Optimierungen vor. Das Servicepaket Platin umfasst die Dienstleistungen aus den Silber- und Gold-Paketen und schließt zusätzliche Berechtigungen bei Zwischenfällen vor Ort sowie unbegrenzte Fernzugriff ein, um die maximale Leistung Ihrer Beleuchtungsanlage zu gewährleisten.

MAINTENANCE Gold

Art.-Nr. 22 068 062

MAINTENANCE Gold sieht präventive Unterstützung bei der Wartung Ihrer Steuergeräte und Anlagen vor. Das Servicepaket Gold gewährleistet optimale Energieeffizienz, Lichtqualität und Einhaltung der Wartungsnormen für die Beleuchtung. Die Serviceleistungen aus dem Silber-Paket sind eingeschlossen.

MAINTENANCE Silber

Art.-Nr. 22 068 061

MAINTENANCE Silber stellt den Support beim täglichen Betrieb Ihrer Lichtmanagementsysteme sicher.

MAINTENANCE	Platin	Gold	Silber
Serviceleistungen			
Direkter Zugang zu Zumtobel-Experten	•	•	•
Zugang zur Knowledge Base	•	•	•
Zumtobel Serviceheft	•	•	•
Reaktive Serviceleistungen			
Support vor Ort bei Zwischenfällen (Termine) ^a	4	2	2
Telefon-Support bei Zwischenfällen (Stunden) ^a	unbegrenzt	5	3
Fernzugriff bei Zwischenfällen (Stunden) ^{a,b}	unbegrenzt	5	3
Präventive Serviceleistungen			
Jährliche Wartung (Termine) ^{a,c}	4	3	
Fernwartung (Stunden) ^{b,c}	5	4	
Prüfung Energie und Lichtqualität (Termine) ^d	2		
Zumtobel Platin-Zertifikat	•		
Privilegien			
Rabatt auf Serviceeinsätze	•	•	•
Rabatt auf Listenpreise für Ersatzteile	•	•	•
Rabatte auf System- und Wartungseinschulungen	•	•	

• Zeigt an, dass die Leistung nach Maßgabe des Geltungsumfanges in der Vereinbarung enthalten ist

a) Besuche sind auf einen Tag beschränkt. Manche Zwischenfälle erfordern unter Umständen mehrere Besuche oder Stunden. Der Arbeitsumfang für Zwischenfälle ist auf die Problemlösung in technischen Fragen beschränkt. Manche Zwischenfälle können nicht mittels telefonischem Support oder Fernwartung bereinigt werden.

b) Hardware, Installation, Inbetriebnahme und die Datenkommunikationsleitung eines Fernwartungszugangs werden gegen eine zusätzliche Gebühr angeboten. Der Kunde muss im Zuge der Fernwartung eine Person aus dem eigenen Mitarbeiterstab oder einen Kontakt bei einem Subunternehmer namhaft machen.

c) Der gesamte Arbeitsumfang aus der jährlichen Wartung kann auf mehrere Besuche aufgeteilt werden.

d) Die Prüfung (Audit) besteht aus einer eintägigen Schnellinspektion der Beleuchtungsanlage im Hinblick auf Energieeffizienz, Lichtqualität, Normen, Standards, Vorschriften. Nach dem Besuch wird ein Bericht mit Vorschlägen zur Optimierung der Leistung Ihrer Anlage erstellt.

Auf Wunsch und nach Vereinbarung mit dem Kunden kann die Behebung etwaiger Mängel, die vor Ort repariert werden können, zu dem in dieser Vereinbarung genannten Vorzugstarif erfolgen. Es obliegt dem Kunden sicherzustellen, dass durch Wartungs- oder Reparaturarbeiten die Gewährleistungs- und Garantiebedingungen der Monteure oder sonstiger Dritter nicht verletzt werden. Etwaige Hardware-Kosten sind im Angebot nicht enthalten und werden separat verrechnet. Arbeiten außerhalb der üblichen Öffnungszeiten der Zumtobel Kundendienstabteilung werden an Wochenenden mit den kollektivvertraglich vereinbarten 150% – bzw. 200% an staatlichen Feiertagen – verrechnet.

Your light in a world of change.

Was sich nicht ändern sollte,
ist die Rentabilität Ihrer Lichtlösung.

Umfang der Zumtobel Services

Die folgende Tabelle zeigt auf einen Blick alle Informationen über den Umfang der Serviceleistungen von Zumtobel. Der Umfang von MAINTENANCE basiert auf dem VDMA-Standard 241186-5, der die Wartungsaufgaben für die Elektrik und sonstigen technischen Installationen in Gebäuden beschreibt. Der Umfang von MAINTENANCE wird um Aufgaben ergänzt, die für die Wartung von Lichtmanagementsystemen relevant sind.

MAINTENANCE	Platin	Gold	Silber
Reaktiv ^a			
Support während der Zumtobel Service Arbeitszeiten	•	•	•
Fehlerbehebung und Support Diagnose	•	•	•
Fehlerbehebung und Support Adressierung	•	•	•
Fehlerbehebung Automatisierung Programmierung	•	•	•
Fehlerbehebung Lichtstimmungen	•	•	•
Fehlerbehebung Benutzer-Zugangsrechte	•	•	•
Fehlerbehebung Timeline-Management	•	•	•
Fehlerbehebung Einstellungen Benutzeroberfläche	•	•	•
Neuprogrammierung nach Gerätedefekt ^{b,c}	•	•	•
Fehlerbehebung Fernzugriffsoftware und -hardware ^d	•	•	•
Präventiv ^a			
Hardware-Funktionskontrolle	•	•	
Anpassung der Automatisierung / Programmierung	•	•	
Anpassung des Timeline-Management	•	•	
Anpassung der Lichtstimmungen	•	•	
Anpassung der Sensoreinstellungen	•	•	
Softwareupdates bei Bedarf	•	•	
Sicherung von Daten und Einstellungen	•	•	
Anpassung der Einstellwerte	•	•	
Updates Systemdokumentation	•	•	
Updates Zugangsrechte-Management	•	•	
Optimierung			
Programmierung Funktionsänderung	•		
Programmierung Funktionserweiterung	•		
Support Optimierung	•		
Programmierung Optimierungsautomatisierung	•		
Analyse Energie und Lichtqualität	•		
Energie und Lichtqualität Bericht	•		
Normenkonformitätsprüfung	•		
Update Systemdokumentation	•		

• Gibt den in der Vereinbarung enthaltenen Leistungsumfang an

Fehlerbehebung = Diagnose von Problemen und nach Möglichkeit umgehende Behebung

a) Leistungen werden nur für Lichtmanagement- & Notlichtsteuerungssysteme der Marke Zumtobel erbracht. Die Leistungen werden erbracht, falls Zwischenfälle nicht per Fernwartung oder Telefonsupport gelöst werden können.

b) Alle im Rahmen der Garantie ausgetauschten Teile werden kostenlos ausgetauscht. Alle von der Garantie nicht umfassten Teile werden verrechnet.

c) Falls Ersatzteile vor Ort verfügbar sind und eine erneute Inbetriebnahme von Ersatzteilen keine Gewährleistung Dritter verletzt.

d) Nur wenn die Möglichkeit einer Fernwartung besteht.

Für diese MAINTENANCE-Vereinbarungen gelten unsere allgemeinen Servicebedingungen. Für Hardware & Software gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Zumtobel. Änderungen dieser Spezifikation vorbehalten.