

Your light in a world of change.

Ce qui ne devrait pas changer c'est la rentabilité de votre solution lumière

Zumtobel Services

Zumtobel offre un large éventail de services destinés à optimiser l'efficacité énergétique, à augmenter la qualité de lumière et à assurer la sécurité, ce qui se traduit par une rentabilité maximale de votre solution lumière. Le tableau donne en un coup d'œil toutes les informations sur les services de Zumtobel dans le cadre de MAINTENANCE platinum, MAINTENANCE gold et MAINTENANCE silver. Tous les services ainsi que le nombre d'interventions et d'heures se réfèrent à une période d'un an.

MAINTENANCE platinum

Article n° 22 068 063

MAINTENANCE platinum provides audits with respect to energy performance, lighting quality and lighting standards. The platinum service package includes the services of silver and gold agreements with additional on-site incident entitlements and unlimited remote support to provide the best possible services required for your lighting systems.

MAINTENANCE gold

Article n° 22 068 062

MAINTENANCE gold provides assistance in maintaining your controls and systems. The gold service package ensures optimal performance with respect to energy efficiency, lighting quality and lighting maintenance standards. Services from the silver agreement are included.

MAINTENANCE silver

Article n° 22 068 061

MAINTENANCE silver provides support during day-to-day operation of your lighting management systems.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Services			
Contact direct avec les experts Zumtobel	•	•	•
Accès à la base de connaissances	•	•	•
Cahier d'entretien Zumtobel	•	•	•
Services réactifs			
Support sur site en cas d'incidents (rendez-vous) ^a	4	2	2
Support téléphonique en cas d'incident (heures) ^a	illimité	5	3
Accès à distance en cas d'incident (heures) ^{a,b}	illimité	5	3
Services préventifs			
Entretien annuel (rendez-vous) ^{a,c}	4	3	
Entretien à distance (heures) ^{b,c}	5	4	
Contrôle énergie et qualité de lumière (rendez-vous) ^d	2		
Certificat platinum de Zumtobel	•		
Privilèges			
Réduction sur interventions d'entretien	•	•	•
Réduction sur prix catalogue des pièces de rechange	•	•	•
Réductions sur formations au système et à l'entretien	•	•	

• Indique que le service est compris dans la mesure où il entre dans le champ d'application de l'accord.

a) Les visites sont limitées à un jour. Certains incidents peuvent demander plusieurs visites ou heures. Le volume de travail en cas d'incident se limite à la résolution technique du problème. Certains incidents ne peuvent pas être résolus par support téléphonique ou maintenance à distance.

b) Le matériel, l'installation, la mise en service et la ligne de communication de données d'un accès à distance sont proposés moyennant redevance supplémentaire. Pour une maintenance à distance, le client doit donner le nom d'un de ses collaborateurs ou d'un interlocuteur chez un sous-traitant.

c) Le volume de travail global de l'entretien annuel peut être réparti en plusieurs visites.

d) L'audit consiste en une inspection rapide (une journée) de l'installation d'éclairage portant sur l'efficacité énergétique, la qualité de lumière, le respect des normes, standards et prescriptions. Après la visite, nous établissons un rapport avec des propositions d'optimisation des performances de votre installation.

À la demande et sur accord du client, nous pouvons procéder à l'élimination d'éventuels défauts pouvant être réparés sur site au tarif préférentiel stipulé dans le présent accord. Il incombe au client d'assurer que les travaux d'entretien ou de réparation ne violent pas les conditions de garantie des monteurs et d'autres tierces personnes. Les éventuels coûts de matériel ne sont pas compris dans l'offre et sont facturés séparément. Les travaux effectués en dehors des heures de travail habituelles du service clientèle de Zumtobel sont facturés à 150 % les week-ends et à 200 % les jours fériés, conformément aux conventions du contrat collectif de travail.

Your light in a world of change.

Ce qui ne devrait pas changer c'est la rentabilité de votre solution lumière

Étendue des Zumtobel Services

Le tableau donne en un coup d'oeil toutes les informations sur les services de Zumtobel. Les services MAINTENANCE se basent sur le standard VDMA 241186-5 qui décrit les différents travaux d'entretien sur le système électrique et autres installations techniques d'un bâtiment. Les services MAINTENANCE sont complétés par les travaux nécessaires à l'entretien de systèmes de gestion de l'éclairage.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Réactive ^a			
Support durant les heures de travail de Zumtobel Services	•	•	•
Dépannage et support de diagnostic	•	•	•
Dépannage et support d'adressage	•	•	•
Dépannage automatisé programmation	•	•	•
Dépannage ambiances lumineuses	•	•	•
Dépannage droits d'accès utilisateurs	•	•	•
Dépannage gestion des lignes temporelles	•	•	•
Dépannage réglages de la surface utilisateur	•	•	•
Reprogrammation après défaillance d'appareil ^{b,c}	•	•	•
Dépannage logiciel et matériel d'accès à distance ^d	•	•	•
Préventive ^a			
Contrôle de fonctionnement du matériel	•	•	
Adaptation de l'automatisation / de la programmation	•	•	
Adaptation de la gestion des lignes temporelles	•	•	
Adaptation des ambiances lumineuses	•	•	
Adaptation du réglage des capteurs	•	•	
Mises à jour logicielles au besoin	•	•	
Sauvegarde des données et réglages	•	•	
Adaptation des valeurs de réglage	•	•	
Mises à jour de la documentation du système	•	•	
Mises à jour de la gestion des droits d'accès	•	•	
Optimisation			
Programmation modification des fonctions	•		
Programmation élargissement des fonctions	•		
Support d'optimisation	•		
Programmation automatisé d'optimisation	•		
Analyse énergie et qualité de lumière	•		
Rapport énergie et qualité de lumière	•		
Contrôle de conformité aux normes	•		
Mise à jour de la documentation du système	•		

• Indique le volume des prestations compris dans de l'accord

Élimination d'erreurs = diagnostic des problèmes et, dans la mesure du possible, leur élimination immédiate

a) Les prestations sont uniquement fournies pour les systèmes de gestion de l'éclairage et de commande de l'éclairage de sécurité de la marque Zumtobel. Les prestations sont fournies dans le cas où les problèmes ne peuvent pas être résolus par maintenance à distance ou par support téléphonique.

b) Toutes les pièces remplacées dans le cadre de la garantie sont gratuites. Toutes les pièces non couvertes par la garantie sont facturées.

c) Si les pièces de rechange sont disponibles sur site et si une nouvelle mise en service de pièces de rechange ne viole pas les droits de garantie de tiers.

d) Uniquement lorsqu'un entretien à distance est possible.

Pour ces contrats de MAINTENANCE, nos conditions de service générales sont applicables. Pour le matériel et le logiciel, ce sont les conditions commerciales générales de Zumtobel qui sont applicables. Sous réserve de modifications des présentes spécifications.