



Your light in a world of change.

Quello che invece non dovrebbe cambiare è la convenienza della vostra soluzione illuminotecnica.

Zumtobel Services

Zumtobel vi offre una serie di servizi che hanno lo scopo di ottimizzare l'efficienza energetica, la qualità della luce e la sicurezza. Per fare in modo che il vostro impianto illuminotecnico renda il massimo. La tabella illustra in sintesi tutte le informazioni sui servizi e privilegi legati a MAINTENANCE platinum, MAINTENANCE gold e MAINTENANCE silver. Tutti i servizi, il numero di appuntamenti e di ore sono riferiti al periodo di un anno.

MAINTENANCE platinum

Art.no. 22 068 063

Il servizio MAINTENANCE platinum prevede controlli dei risultati energetici e della qualità di luce con corrispondenti ottimizzazioni. Il pacchetto platinum include tutti i servizi previsti dai pacchetti gold e silver più interventi sul posto in caso di imprevisti e assistenza remota illimitata, con lo scopo di garantire il massimo rendimento del vostro impianto.

MAINTENANCE gold

Art.no. 22 068 062

Il servizio MAINTENANCE gold prevede l'assistenza preventiva nella manutenzione del vostro impianto e apparecchi di comando. Il pacchetto garantisce efficienza energetica e qualità della luce ideali nel rispetto delle norme sulla manutenzione di impianti. Sono compresi tutti i servizi del pacchetto silver.

MAINTENANCE silver

Art.no. 22 068 061

Il servizio MAINTENANCE silver assicura l'assistenza al funzionamento quotidiano dei vostri sistemi di gestione della luce.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Servizi			
Contatto diretto con esperti Zumtobel	•	•	•
Accesso a knowledge base	•	•	•
Manuale servizi Zumtobel	•	•	•
Servizi reattivi			
Intervento sul posto in caso di imprevisti (interventi) ^a	4	2	2
Supporto telefonico in caso di imprevisti (ore) ^a	illimitato	5	3
Intervento remoto in caso di imprevisti (ore) ^{a,b}	illimitato	5	3
Servizi preventivi			
Manutenzione annuale (interventi) ^{a,c}	4	3	
Manutenzione remota (ore) ^{b,c}	5	4	
Controllo di energia e qualità della luce (interventi) ^d	2		
Certificato "platinum" Zumtobel	•		
Privilegi			
Sconto sugli interventi di servizio	•	•	•
Sconto sul prezzo di listino di ricambi	•	•	•
Sconti su addestramenti riguardanti sistemi e manutenzione	•	•	

• Indica che il servizio è previsto dall'accordo secondo come specificato.

a) Le visite sono limitate a un giorno. Ci possono essere imprevisti che richiedono più visite o più ore. Il volume di lavoro in caso di imprevisti si limita alla risoluzione di problemi legati a questioni tecniche. Certi imprevisti non si possono risolvere con il supporto telefonico o con l'assistenza remota.

b) Hardware, installazione, avviamento e linea di comunicazione dati di un accesso remoto sono offerti dietro tariffa supplementare. Per la manutenzione remota il cliente deve nominare un incaricato fra i suoi dipendenti o un contatto di una ditta subappaltatrice.

c) L'intero volume di lavoro di una manutenzione annuale può essere suddiviso in più visite.

d) L'ispezione (audit) consiste in un sopralluogo rapido di un giorno in cui si controllano efficienza energetica, qualità della luce, normative e standard dell'impianto illuminotecnico. A visita conclusa viene consegnata una relazione con proposte per ottimizzare la performance dell'impianto.

Su richiesta si può accordare con il cliente la rimozione di determinati problemi da risolvere sul posto alla tariffa speciale specificata nell'accordo. Spetta al cliente accertarsi che durante i lavori di manutenzione o riparazione non siano violate le condizioni di garanzia da parte di installatori o di terzi. Gli eventuali costi di hardware non sono compresi nell'offerta e vengono fatturati a parte. Gli interventi fuori dai normali orari di lavoro del reparto servizio clienti Zumtobel vengono fatturati con il ricarico previsto dal contratto collettivo, pari al 150% per i weekend e 200% per le feste nazionali.



Your light in a world of change.

Quello che invece non dovrebbe cambiare è la convenienza della vostra soluzione illuminotecnica.

Volume dei Zumtobel Services

La seguente tabella vi illustra in sintesi tutte le informazioni sul pacchetto di servizi MAINTENANCE di Zumtobel. Questo si basa sullo standard VDMA 241186-5 che definisce i lavori di manutenzione per impianti elettrici e altre installazioni tecniche negli edifici. In aggiunta il pacchetto dei servizi MAINTENANCE è integrato da interventi rilevanti per la manutenzione di sistemi di gestione della luce.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Reattivo ^a			
Assistenza durante gli orari lavorativi del servizio Zumtobel	•	•	•
Rimozione di errori ed assistenza alla diagnosi	•	•	•
Rimozione di errori ed assistenza alla numerazione	•	•	•
Rimozione di errori in automazioni e programmazione	•	•	•
Rimozione di errori in scene di luce	•	•	•
Rimozione di errori in diritti di accesso degli utenti	•	•	•
Rimozione di errori nel management delle timelines	•	•	•
Rimozione di errori nelle impostazioni delle videate utenti	•	•	•
Riprogrammazione in seguito ad apparecchi difettosi ^{b,c}	•	•	•
Rimozione di errori di software e hardware per accesso remoto ^d	•	•	•
Preventivo ^a			
Controllo del funzionamento dell'hardware	•	•	
Adattamento di programmazione / automazione	•	•	
Adattamento del management delle timelines	•	•	
Adattamento delle scene di luce	•	•	
Adattamento delle impostazioni dei sensori	•	•	
Update del software se necessario	•	•	
Salvataggio di dati e impostazioni	•	•	
Adattamento di valori impostati	•	•	
Update della documentazione del sistema	•	•	
Update del management dei diritti d'accesso	•	•	
Ottimizzazione			
Programmazione di cambi di funzionamento	•		
Programmazione di estensioni di funzionamento	•		
Assistenza all'ottimizzazione	•		
Programmazione di automazioni per ottimizzare	•		
Analisi di energia e qualità della luce	•		
Report su energia e qualità della luce	•		
Verifica della conformità alle normative	•		
Update della documentazione del sistema	•		

• Indica il volume dei servizi previsto dall'accordo

Rimozione di errori = diagnosi di problemi e soluzione immediata se possibile

a) I servizi sono applicati esclusivamente a sistemi di gestione della luce e dell'illuminazione di emergenza del marchio Zumtobel. Gli interventi vengono eseguiti nel caso gli imprevisti in questione non possano essere risolti con il supporto telefonico o con la manutenzione remota.

b) Tutte le parti sostituite in garanzia vengono sostituite gratuitamente. Tutte le parti non previste dalla garanzia vengono fatturate.

c) Nel caso le parti di ricambio siano disponibili sul posto e la loro nuova messa in funzione non violi la garanzia di terzi.

d) Solo se esiste la possibilità di una manutenzione a distanza.

Per questi accordi MAINTENANCE valgono le nostre condizioni generali di servizio. Per hardware & software valgono le condizioni di vendita generali di Zumtobel. Riservata la facoltà di apportare modifiche alla presente specificazione.