

Your light in a world of change.

Wat niet zou mogen veranderen, is het rendement van uw lichtoplossing.

Zumtobel Services

Zumtobel biedt een brede waaier van services aan die gericht zijn op het optimaliseren van de energie-efficiëntie, het verhogen van de lichtkwaliteit en het verzekeren van de veiligheid. Zo kan u het rendement van uw lichtoplossing maximaliseren. De tabel geeft in een oogopslag alle informatie over de serviceprestaties en privileges weer, verbonden aan de Zumtobel onderhoudsovereenkomsten MAINTENANCE platinum, MAINTENANCE gold en MAINTENANCE silver.

MAINTENANCE platinum

Art. nr. 22 068 063

MAINTENANCE platinum voorziet in audits op het vlak van energieprestaties, lichtkwaliteit en optimalisaties. Het servicepakket platinum omvat de diensten uit de silver en gold pakketten en omvat bijkomende ondersteuning bij problemen, zowel ter plaatse als via interventies op afstand, om maximale prestaties van uw verlichtingsinstallatie te garanderen.

MAINTENANCE gold

Art. nr. 22 068 062

MAINTENANCE gold voorziet in preventieve ondersteuning bij het onderhoud van uw sturingsapparaten en installaties. Het servicepakket gold garandeert een optimale energie-efficiëntie en lichtkwaliteit en de naleving van de onderhoudsnormen voor de verlichting. De serviceprestaties uit het silver pakket zijn uiteraard ook inbegrepen.

MAINTENANCE silver

Art. nr. 22 068 061

MAINTENANCE silver stelt de ondersteuning bij de dagelijkse werking van uw lichtmanagementsystemen veilig.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Services			
Directe toegang tot Zumtobel experts	•	•	•
Toegang tot onze Knowledge Base	•	•	•
Zumtobel serviceboek	•	•	•
Reactieve services			
Ondersteuning ter plaatse bij problemen (bezoeken) ^a	4	2	2
Telefonische ondersteuning bij problemen (uren) ^a	onbeperkt	5	3
Interventie op afstand bij problemen (uren) ^{a,b}	onbeperkt	5	3
Preventieve services			
Jaarlijks onderhoud (bezoeken) ^{a,c}	4	3	
Onderhoud op afstand (uren) ^{b,c}	5	4	
Energie- en lichtkwaliteitsaudits (bezoeken) ^d	2		
Zumtobel platinum certificaat	•		
Privileges			
Korting op service-interventies	•	•	•
Korting op catalogusprijzen voor wisselstukken	•	•	•
Korting op systeem- en onderhoudsopleidingen	•	•	

• Geeft aan dat de prestatie volgens de bepalingen van de overeenkomst inbegrepen is.

a) Bezoeken zijn beperkt tot één dag. Voor een aantal storingen kunnen eventueel meerdere bezoeken of uren nodig zijn. De arbeidsomvang bij storingen blijft beperkt tot de probleemoplossing inzake technische aangelegenheden. Een aantal storingen kunnen niet via telefonische ondersteuning of onderhoud op afstand worden opgelost.

b) De hardware, installatie, inbedrijfsstelling en datacommunicatieleiding om onderhoud op afstand mogelijk te maken, worden aangeboden tegen een extra vergoeding. De klant moet in het kader van het onderhoud op afstand de naam opgeven van een eigen medewerker of van een contactpersoon bij een onderaannemer.

c) De totale arbeidsomvang van het jaarlijkse onderhoud kan in meerdere bezoeken opgedeeld worden.

d) De controle (audit) bestaat uit een eendaagse, snelle inspectie van de verlichtingsinstallatie op het vlak van energie-efficiëntie, lichtkwaliteit, normen, richtlijnen en voorschriften. Na het bezoek wordt een verslag opgesteld met voorstellen om de prestaties van uw installatie te verbeteren.

Op verzoek en na een desbetreffende overeenkomst met de klant kan het verhelpen van eventuele defecten die ter plaatse kunnen worden hersteld, aan het in dit contract vermelde voorkeurstarief gebeuren. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te verzekeren dat door onderhouds- of herstellingswerken de garantievoorwaarden van de installateur of eventuele andere derden niet worden overtreden. Eventuele hardwarekosten vallen buiten het aanbod en worden apart verrekend. Werken buiten de gebruikelijke kantooruren van de Zumtobel klantendienst worden tijdens weekends aan het in de CAO overeengekomen tarief van 150 % resp. 200 % tijdens officiële feestdagen verrekend.

Your light in a world of change.

Wat niet zou mogen veranderen, is het rendement van uw lichtoplossing.

Omvang van de Zumtobel Services

De tabel geeft in een oogopslag alle informatie weer over de inhoud van de diensten aangeboden in de onder. In deze onderhoudsovereenkomsten is geen levering van materiaal inbegrepen. De inhoud van de MAINTENANCE programma's is gebaseerd op de VDMA standaard 241186-5, die de onderhoudstaken voor elektrische en andere technische installaties in gebouwen beschrijft. Het MAINTENANCE programma wordt aangevuld met taken die voor het onderhoud van lichtmanagementsystemen relevant zijn.

MAINTENANCE	platinum	gold	silver
Reactief ^a			
Ondersteuning tijdens de Zumtobel Service werkuren	•	•	•
Foutverhelping en ondersteuning bij diagnose	•	•	•
Foutverhelping en ondersteuning bij adressering	•	•	•
Foutverhelping bij automatisering en programmering	•	•	•
Foutverhelping bij lichtstemmingen	•	•	•
Foutverhelping bij toegangsrechten	•	•	•
Foutverhelping bij timelinemanagement	•	•	•
Foutverhelping bij instellingen gebruikersinterface	•	•	•
Herprogrammering na toesteldefect ^{b,c}	•	•	•
Foutverhelping i.v.m. software en hardware voor toegang op afstand ^d	•	•	•
Preventief ^a			
Functionele controle van hardware	•	•	
Aanpassing van automatisering / programmering	•	•	
Aanpassing van het timelinemanagement	•	•	
Aanpassing van lichtstemmingen	•	•	
Aanpassing van sensorinstellingen	•	•	
Software-updates indien nodig	•	•	
Beveiliging van gegevens en instellingen	•	•	
Aanpassing van instelwaarden	•	•	
Updates systeemdocumentatie	•	•	
Updates beheer toegangsrechten	•	•	
Optimalisatie			
Programmering van functiewijziging	•		
Programmering van functie-uitbreiding	•		
Optimalisatie van ondersteuning	•		
Programmering van optimalisatieautomatisering	•		
Analyse van energie-efficiëntie en lichtkwaliteit	•		
Rapport inzake energie-efficiëntie en lichtkwaliteit	•		
Controle van normconformiteit	•		
Updates systeemdocumentatie	•		

• Duidt de in het contract inbegrepen prestatieomvang aan.

Foutverhelping = diagnose van problemen en waar mogelijk de oplossing ervan

a) Prestaties worden enkel voor lichtmanagementsystemen en sturingsystemen voor veiligheidsverlichting van het merk Zumtobel geleverd. De prestaties worden geleverd wanneer storingen niet via telefonische ondersteuning of onderhoud op afstand kunnen worden opgelost.

b) Alle binnen het kader van de garantie vervangen onderdelen worden gratis vervangen. Alle onderdelen die buiten de garantie vallen, worden aangerekend.

c) Indien wisselstukken ter plaatse beschikbaar zijn en een herinbedrijfsstelling van wisselstukken geen garantievoorzwaarden van derden overtreedt.

d) Alleen wanneer onderhoud op afstand mogelijk is.

Voor deze MAINTENANCE overeenkomsten gelden onze algemene servicevoorwaarden. Voor hardware & software gelden de algemene handelsvoorwaarden van Zumtobel. Wijzigingen aan deze specificatie blijven voorbehouden.