

The background of the page is a photograph of a call center environment. It shows several people wearing headsets, with a focus on a man in the foreground who is looking towards the camera. The image is split vertically: the left side is overlaid with a semi-transparent orange filter, and the right side is in grayscale. A dark teal vertical bar is on the far right edge.

# OPTIMALE INSTANDHOUDING VAN UW INSTALLATIES

WEBEASY SERVICECONTRACTEN

# WEBEASY SERVICECONTRACTEN

## OPTIMALE INSTANDHOUDING

### VAN UW INSTALLATIES

Preventief onderhoud draagt bij aan de levensduurverlenging en de beschikbaarheidsverhoging van uw installatie(s). Webeasy biedt naast de Helpdesk diverse contracten aan, variërend van een Remote Support contract, wat gericht is op telefonische ondersteuning, tot Preventief Onderhoud met eventueel 24/7 Support.

#### Helpdesk

De Webeasy helpdesk fungeert als aanspreekpunt bij technische vragen. Daarnaast assisteert de helpdesk bij het oplossen van kleine problemen in de (regeltechnische) installatie, mits deze binnen tien minuten verholpen kunnen worden. Bij vragen en/of problemen die niet direct opgelost kunnen worden, wordt u met een Remote Support contract direct doorverwezen naar onze service afdeling. Wanneer u geen contract heeft, neemt iemand van de service afdeling zo spoedig mogelijk contact met u op.

#### Openingstijden

Onze helpdesk is tijdens werkdagen geopend van 08.30 - 12.30 uur en van 13.00 - 17.00 uur en is bereikbaar op 0184 - 43 39 33. Op vragen die via de e-mail (helpdesk@webeasy.nl) zijn binnen gekomen zullen wij tijdens werkdagen binnen 48 uur reageren.

**“VEEL VOORKOMENDE VRAGEN KUNT U TERUG VINDEN OP ONZE WEBSITE BIJ FAQ”.**

#### Overzicht Servicecontracten

Remote Support	Preventief Onderhoud	24/7 Support
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 dagen per week Remote Support Tijdens kantooruren het eerste uur gratis (per call) en vervolgens een gereduceerd tarief</li> <li>• Gratis tijdens de garantieperiode</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusief Remote Support</li> <li>• Preventief Onderhoud op locatie</li> <li>• Rapportages met aanbevelingen</li> <li>• Back-up Service</li> <li>• Storingsopvolging op locatie binnen 2 werkdagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusief Remote Support</li> <li>• Inclusief Preventief Onderhoud</li> <li>• 24/7 uur telefonische Support</li> <li>• Storingsopvolging op locatie binnen 4 uur (ook 's avonds en in het weekend)</li> </ul>
Software Maintenance	NXT LVL in Duurzame Nazorg	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aanvulling op Preventief Onderhoud of 24/7 Support</li> <li>• Up-to-date houden van de applicatie- en besturingssoftware (Niagara)</li> <li>• Patches en bug-fixes</li> <li>• Security updates</li> <li>• Proactief informeren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusief Remote Support</li> <li>• Monitoring met Simaxx</li> <li>• Overzichtelijk Dashboard</li> <li>• Rapportages, analyses en meldingen (eventueel met verbetervoorstellen)</li> <li>• Gratis tijdens de garantieperiode</li> </ul>	<p><b>“BIJ EEN COMBINATIE VAN ONZE SERVICECONTRACTEN PROFITEERT U VAN EEN KORTING”.</b></p>

#### Remote Support

Wanneer u het Remote Support contract afsluit, heeft u de zekerheid dat u na de tien minuten gratis Helpdesk Support geholpen wordt door iemand van onze service afdeling, mits deze vragen en/of problemen binnen een redelijke termijn verholpen kunnen worden. Het voordeel hiervan is dat wanneer u op locatie bent wij de vragen en/of problemen (direct) op afstand proberen te verhelpen. Het eerste uur ondersteuning (per call) valt binnen het contract en zijn dus kostenloos. Daarna krijgt u een gereduceerd tarief voor telefonische support. Werkzaamheden die niet

binnen een redelijke termijn verholpen kunnen worden of als meerwerk worden beschouwd, wordt in overleg met u als vervolgspraak ingepland.

Wanneer u een project met Webeasy heeft uitgevoerd dan krijgt u in de garantieperiode gratis Remote Support. Wanneer u één van onze andere contracten afsluit profiteert u ook van alle voordelen van het “Remote Support” contract. Deze service wordt u namelijk gratis aangeboden bij onze overige contracten.



# “CONTINUOUS COMMISSIONING VAN UW INSTALLATIES”.

## Preventief Onderhoud

Met Preventief Onderhoud heeft u alle voordelen van Remote Support en wordt uw installatie preventief onderhouden. Dit draagt bij aan de levensduurverlenging en beschikbaarheidsverhoging van uw installatie(s).

Bij preventief onderhoud controleren wij onder andere hardware (DDC/GBS), software, schakelkasten en eventueel de veldapparatuur. Afhankelijk van het contract voeren wij onderstaande werkzaamheden uit:

- Rapporteren van de functionele en uiterlijke toestand van DDC/GBS
- Registreren van alle ingestelde regelparameters
- Het maken van een software back-up
- Evt. vervangen van back-up accu's van de onderstations
- Controleren van de diverse regelkasten
- Schemabeheer (revisie)

Wij streven ernaar om de eventuele defecte onderdelen direct te vervangen. Indien noodzakelijk wordt er met u een vervolgafpraak gemaakt. Na het onderhoud krijgt u een uitgebreide rapportage met daarin de gecontroleerde installatie onderdelen, de instellingen van de software, de gemeten motorstromen en onze aanbevelingen. Daarnaast bent u bij dit contract gegarandeerd van storingsopvolging op locatie binnen twee werkdagen.

## 24/7 Support

Met 24/7 Support heeft u alle voordelen van zowel Remote Support als Preventief Onderhoud. Daarnaast heeft u 24/7 de garantie dat u binnen vier uur geholpen wordt. Het kan namelijk wel eens voorkomen dat u buiten kantooruren, zowel 's avonds als in het weekend, (telefonisch of ter plaatse) ondersteuning nodig heeft van een Webeasy specialist. Voorwaarde is dat het kritische installatiedelen betreft en dat de onderhoudspartij op locatie aanwezig is.

## Software Maintenance

Dit contract is een aanvulling op het Preventief Onderhoud of het 24/7 Support contract. Met dit contract bent u ervan verzekerd dat uw software altijd up-to-date is. Zodra er een nieuwe softwareversie binnen uw huidige generatie is uitgebracht, wordt uw installatie voorzien van deze nieuwe software. Voordelen van de software up-to-date houden is dat er minder storingen kunnen plaatsvinden door veroudering, maar vooral doordat u optimaal beschermd blijft tegen beveiligingsrisico's van buitenaf. De steeds veranderende buitenwereld (internet, browsers, securityeisen etc.) vormt het grootste risico voor de

bedrijfszekerheid van uw installatie. Daarnaast voorkomt het dat u tegen hoge kosten aanloopt indien oude software onverwachts ge-update moet worden naar de laatste versie. Doordat een update van de software altijd een nacontrole vergt combineren wij dit met het preventief onderhoud. De combinatie met preventief onderhoud minimaliseert tevens het risico dat er na een software update onverwachts problemen ontstaan.

## NXT LVL in Duurzame Nazorg

Al worden gebouwinstallaties tegenwoordig steeds energiezuiniger, tegelijkertijd blijkt dat nog veel energie verloren gaat. Vooral te wijten aan reactief functionerende besturingsapplicaties. 'Monitoren is één, problemen ondervangen en voorkomen een volgende stap'. Webeasy gaat haar nazorg uitbreiden om installaties vanuit de cloud te monitoren, bijstellen en eventueel herstellen.

Na het inregelen van installaties wordt tijdens de garantieperiode de installatie 24/7 continu proactief gecontroleerd op de juiste werking van de (zou juist) opgeleverde installatie. Eventuele afwijkingen worden snel inzichtelijk gemaakt, zowel regeltechnisch als werktuigbouwkundig. Onze opdrachtgever wordt voorzien van overzichtelijke rapportages.

Om ervoor te zorgen dat het gebouw niet "ontregeld" raakt, biedt Webeasy na de garantieperiode vrijblijvend een jaarabonnement aan. U hoeft niet te investeren, de kosten van het abonnement wegen ruimschoots op tegen de onnodige kosten die gemaakt worden als een gebouw "ontregeld" raakt. Bovendien werkt u mee aan duurzaamheid, nemen comfortklachten af en krijgt de gebruiker een gezond gebouw. Uiteraard kunnen we ook bestaande Webeasy installaties aansluiten, zodat ook deze installaties geoptimaliseerd worden.

Wanneer u een project met Webeasy heeft uitgevoerd dan krijgt u in de garantieperiode, gratis "NXT LVL in Duurzame Nazorg". Daarnaast profiteert u ook van alle voordelen van het "Remote Support" contract. Deze service wordt u namelijk gratis aangeboden bij de "NXT LVL in Duurzame Nazorg". Voor meer informatie over "NXT LVL", verwijzen wij u naar onze brochure "We're Building Control".

## Offerte

Voor meer informatie of een offerte, neem contact op met onze service afdeling via 0184 - 43 39 23 of stuur een e-mail naar [service@webeasy.nl](mailto:service@webeasy.nl).

# WE'RE BUILDING CONTROL

**Webeasy b.v.**

Bezoekadres  
Sportlaan 53  
3364 DK Sliedrecht

Postadres  
Postbus 125  
3360 AC Sliedrecht

**T** 0184-433939  
**E** [info@webeasy.nl](mailto:info@webeasy.nl)  
**I** [www.webeasy.nl](http://www.webeasy.nl)

Uiteraard kunt u ook  
altijd bij één van onze  
dealers terecht. Kijk op  
onze website voor de  
dichtstbijzijnde dealer.