OPTIMALE INSTANDHOUDING VAN UW INSTALLATIES

WEBEASY SERVICECONTRACTEN

VERSIE 1.1

WEBEASY SERVICECONTRACTEN

OPTIMALE INSTANDHOUDING VAN UW INSTALLATIES

Preventief onderhoud draagt bij aan de levensduurverlenging en de beschikbaarheidsverhoging van uw installatie(s). Webeasy biedt diverse contracten aan, variërend van Preventief Onderhoud, met eventueel 24/7 Support tot Duurzame Nazorg met rapportages en eventuele verbetervoorstellen.

Servicedesk

Heeft u een probleem of een storing aan uw installatie? Onze servicedesk staat 5 dagen per week voor u klaar, of u nu wel of geen contract bij ons heeft. De servicedesk registreert uw vraag en/of storing via een telefonische intake. Vervolgens ontvangt u van ons een persoonlijk ticket waarmee u het proces kunt volgen. De servicedesk analyseert het probleem en geeft u inzicht in de verwachte tijdsduur, kosten en de eventuele oplossing.

Ons tarief voor de servicedesk is € 24,50 per kwartier en € 49,00 aan administratiekosten. Projecten die nog in de garantieperiode zitten worden gratis geholpen. Eenvoudige aanpassingen en/of kleine storingen lossen wij meestal binnen het uur op. Overige storingen verhelpen wij gemiddeld binnen 1 tot 8 uur. Als we voor een oplossing meer tijd nodig hebben, dan ontvangt u eerst een kostenraming.

Openingstijden

Onze servicedesk 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 (service@webeasy.nl) zijn binnen gekomen zullen wij tijdens werkdagen binnen 48 uur reageren.

Overzicht Servicecontracten

Preventief Onderhoud	24/7 Support	Duurzame Nazorg (NXT LVL)
• Software updates • Patches en bug-fixes • Proactief informeren • Back-up service • Voorrang bij de Servicedesk • Storingsopvolging op locatie binnen 2 werkdagen	• Inclusief Preventief Onderhoud • 24/7 uur telefonische Support • Voorrang bij de Servicedesk • Storingsopvolging op locatie binnen 4 uur (ook 's avonds en in het weekend)	• Monitoring met Simaxx • Overzichtelijk Dashboard • Diverse applicaties, o.a. rapportages, analyses, meldingen, etc. (eventueel met verbetervoorstellen)

Preventief Onderhoud

Met Preventief Onderhoud wordt uw installatie preventief onderhouden. Dit draagt bij aan de levensduurverlenging en beschikbaarheidsverhoging van uw installatie(s). Ook bent u met dit contract 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, security eisen 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.

Wij voeren onder andere onderstaande werkzaamheden uit:

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

“CONTINUOUS COMMISSIONING VAN UW INSTALLATIES”.

Wij streven er naar om eventuele defecte onderdelen direct te vervangen. Indien noodzakelijk wordt er met u een vervolgafspraak 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 het Preventief Onderhoud maar daarnaast heeft u 24/7 de garantie dat u binnen vier uur geholpen wordt. Het kan namelijk wel eens voorkomen dat u buiten kantoortijden, 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, er verbinding op afstand mogelijk is en dat de onderhoudspartij op locatie aanwezig is.

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’.

Wanneer u voor “NXT LVL in Duurzame Nazorg” kiest, wordt de installatie 24/7 continu proactief gecontroleerd op de juiste werking van de (zojuist) 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 u vrijblijvend een jaarabbonnement 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.

Voor meer informatie over “NXT LVL”, verwijzen wij u naar onze brochure “NXT LVL in Duurzame Nazorg”.

Offerte

Voor meer informatie of een offerte, neem contact op met onze service afdeling via 0184 - 43 39 33 of stuur een e-mail naar 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
I www.webeasy.nl

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