

Inhaltsverzeichnis

- 1.0 Übersicht
- 2.0 Merkmale & Vorteile
- 3.0 Dienstleistungs-
beschreibung
- 4.0 Pflichten
- 5.0 Voraussetzungen
- 6.0 Informationen
zum Ablauf
- 7.0 Geschäfts-
bedingungen

1.0 Übersicht

Der Fernüberwachungsservice (Remote Monitoring Service) von Schneider Electric kann in der primären oder sekundären Supportebene implementiert werden, um standortspezifische Probleme rechtzeitig und effizient vorherzusagen, nachzuvollziehen und zu beheben. Dieser Dienst bewertet Ereignismeldungen und aktiviert den entsprechenden Reaktionsmechanismus unter Anwendung benutzerdefinierter Benachrichtigungsvorgaben, wie E-Mail oder Telefon. Dieses benutzerfreundliche Webportal gibt Kunden die Gewissheit, dass die angeschlossenen Komponenten von qualifizierten Experten rund um die Uhr überwacht werden.

2.0 Merkmale & Vorteile

Merkmale	Vorteile
Rund-um-die-Uhr-Überwachung durch Experten	Nimmt den Druck auf das interne Supportteam und erlaubt Experten die 24-Stunden-Überwachung der angeschlossenen Komponenten.
Proaktive Servicereaktion	Gefahren für ihre kritischen Verbraucher können schnell und präzise vorhergesehen, identifiziert und behoben werden.
Alarmmeldung	Im Fall eines kritischen Ereignisses wird der Kunde direkt per E-Mail oder Telefon benachrichtigt. Auf diese Weise verkürzt sich die mittlere Reparaturzeit (MTTR) und Effizienz sowie Betriebsdauer verbessern sich.
Entwicklungsanalyse	Änderungen in der physischen Infrastruktur lassen sich ohne Weiteres anzeigen, die Verfügbarkeit des Rechenzentrums wird optimiert.
Webportal	Speichert Systeminformationen zentral in einer Dashboard-Ansicht für den Systemzustand.
Multi-Geräte-Support	Verwaltet ein breites Spektrum an Schneider-Electric-Geräten, wie: einphasige und dreiphasige USV, Stromversorgungseinheiten, Kühl- und Umgebungssysteme sowie weitere InfraStruXure®-Manager-Geräte. Zusätzlich können Fremdgeräte über potentialfreie Kontakte überwacht werden.

3.0 Dienstleistungsbeschreibung

Die speziellen Tätigkeiten für diesen Dienst sind nachfolgend aufgelistet.

Fernüberwachungsservice	
Aktivitäten	Beschreibung
Rund-um-die-Uhr-Überwachung	Alle registrierten Geräte werden von Schneider Electric stets rund um die Uhr fernüberwacht.
Sofortige Benachrichtigung	Im Fall kritischer Ereignisse erfolgt eine umgehende Benachrichtigung per Telefon oder E-Mail durch Schneider Electric, um auf diese Weise die zeitnahe und sorgfältige Auswahl der zu ergreifenden Maßnahme zu gewährleisten.
Erstellung von Monatsberichten	Schneider Electric erstellt Monatsberichte, in denen die potenziellen Problembereiche mit empfohlenen Lösungen, Informationen zum Vertragsstatus sowie zum Konfigurationsgerät enthalten sind.
Beschleunigte Problemlösung	Durch Alarmmeldungen der angeschlossenen Komponenten wird Schneider Electric umgehend benachrichtigt.
	Schneider Electric wird den Kunden informieren und mit ihm gemeinsam das Problem diagnostizieren.
	Sollte der Einsatz direkt vor Ort nötig werden, wird sich Schneider Electric vorab mit dem Techniker in Verbindung setzen, um die notwendigen Informationen zu erhalten.

4.0 Pflichten

Die nachfolgend aufgelisteten Pflichten gelten sowohl für Schneider Electric als auch für den Kunden.

4.1 PFLICHTEN VON SCHNEIDER ELECTRIC

- Aktivierung des Fernüberwachungsservices
- Rund-um-die-Uhr-Überwachung der registrierten Geräte
- Benachrichtigung des Kunden per Telefon bzw. E-Mail im Fall von Vorkommnissen
- Erfassung von Daten für die Entwicklungsanalyse
- Erstellung von Monatsberichten mit Hinweisen zu neuer Firmware und optimalen Verfahren

4.2 PFLICHTEN DES KUNDEN

- Einrichtung und Aktualisierung von Kontakten für die Ereignismeldung
- Auswahl der zu überwachenden Geräte
- Konfigurierung des Fernüberwachungsservices

Sollte die Einrichtung der Fernüberwachung erforderlich sein, wenden Sie sich bezüglich der Verfügbarkeit bitte an Ihren Vertriebshändler vor Ort.

5.0 Voraussetzungen

Die erfolgreiche Ausführung der im dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Aufgaben liegt den folgenden Voraussetzungen zugrunde, die mit Schneider Electric CPCS abzustimmen sind.

- Die Konfigurierung des Fernüberwachungsservices erfolgt durch den Endnutzer.
- Die Überwachung von Fremdgeräten ist ausschließlich über Trockenkontakte möglich

6.0 Informationen zum Ablauf

Bei den Informationen in dieser Leistungsbeschreibung handelt es sich um die Beschreibung des Projekts mit Datums-, Zeit- und Ortsangaben, das von Schneider Electric CPCS im Auftrag des Kunden realisiert wird.

6.1 TERMIN

Die letztlich gültigen Termine werden zwischen Schneider Electric CPCS und dem Kunden abgestimmt und vereinbart.

6.2 ORT

Projektstandort ist vor Ort beim Kunden. Der letztlich gültige Standort wird zwischen Schneider Electric CPCS und dem Kunden abgestimmt und vereinbart.

6.3 ERFÜLLUNGSKRITERIEN

Schneider Electric CPCS muss seine schriftlich niedergelegten Pflichten bis zum Eintritt der folgenden Ereignisse erfüllt haben:

1. Schneider Electric CPCS hat alle in Abschnitt 3.1 oder 3.2 dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Aufgaben abgeschlossen.
2. Das Projekt wurde im Rahmen der zwischen Schneider Electric CPCS und dem Kunden abgeschlossenen Vereinbarung aus anderen Gründen beendet.

7.0 Geschäftsbedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Schneider Electric CPCS.

© 2011. Alle Rechte vorbehalten. Alle Markenzeichen von Schneider Electric sind das Eigentum von Schneider Electric. Alle anderen Markenzeichen gehören den jeweiligen Eigentümern. Alle Angaben sind ohne Gewähr und können sich jederzeit ändern. Haftungsausschluss: Diese Informationen sind zum Zeitpunkt ihrer Erstellung gültig und können ggf. geändert werden.