



1.0 Kurzzusammenfassung

Inhaltsverzeichnis

- 1.0 Kurzzusammenfassung
- 2.0 Merkmale und Nutzen
- 3.0 Einzelheiten der Serviceleistungen
- 4.0 Annahmen
- 5.0 Verantwortungsbereiche
- 6.0 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Das proaktive Management und die Überwachung von einphasigen USV-Systemen für kritische IT- und Netzwerkgeräte sind zentrale Bestandteile einer wirksamen Betriebsstrategie zur Gewährleistung der Geschäftskontinuität. Nicht alle Unternehmen verfügen intern über die notwendigen Voraussetzungen für das effektive Management einer grösseren Anzahl von USV-Systemen über das gesamte Unternehmen hinweg – vom eigenen Datacenter über Computerräume in Zweigniederlassungen bis hin zu Netzwerkschränken. Lösbare Probleme bleiben häufig unerkannt und werden erst entdeckt, wenn sie bereits zu einem Ausfall geführt haben. Wenn zur schnellen Behebung des Problems dann nicht die notwendigen Experten und Ersatzteile zur Verfügung stehen, können sich weitere Komplikationen ergeben. So leidet das Geschäft unter unplanmäßigen Zusatzkosten und lokalen Ausfallzeiten. Produktivität geht verloren, da Personalressourcen damit beschäftigt sind, die Ursache des Problems zu identifizieren, die erforderlichen Schritte zu seiner Lösung einzuleiten und auf das Eintreffen von notwendigen Ersatzteilen und/oder Experten zu warten.

Durch den Fleet-Management-Service von Schneider Electric, welcher Fernüberwachung, Garantieleistungen vor Ort und ein eigenes Vertragsmanagement miteinander verbindet, erhält der Kunde die Möglichkeit, unternehmensweit Geschäftsunterbrechungen zu minimieren, die durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur zu verringern, Zusatzkosten zu vermeiden und ein effektives Lebenszyklus-Management für ältere USV-Systeme zu planen und zu budgetieren.

2.0 Merkmale und Nutzen

Merkmale	Nutzen
Fernüberwachungsservice (Remote Monitoring)	Proaktive Überwachung und Ereignismeldung bei potentiellen Problemen, dadurch Minimierung von Geschäftsunterbrechungen und Verringerung der durchschnittlichen Zeit bis zur Reparatur im Falle einer Störung.
Proaktiver technischer Support	Proaktive Fehlerbehebung im Falle einer Störung einschließlich Austausch von Teilen, Diagnoseleistungen vor Ort und Entsendung eines Servicetechnikers, falls erforderlich und lt. Vertrag vorgesehen
Erweiterte Garantie	Ersatzteile, sowie Batterien sind in der Garantieerweiterung enthalten – so entstehen keine unplanmäßigen Zusatzkosten.
Fleet-Management- Programm	Ein spezielles Team für alle Fleet-Management-Verträge verbessert die Serviceerfahrung und gewährleistet mit seinem Wissen über die jeweiligen Standorte, Prozesse und Serviceverträge des Kunden ein hohes Qualitätsniveau. Das Team stellt sicher, dass Schneider Electric den Servicevertrag erfüllt sowie dient als Ansprechpartner bei der Eskalation operativer Probleme.
Berichterstattung zur Risikominderung	Zugang zu umfangreichen Messprotokollen, u. a: Alter des Geräts, Batterie-Ereignisse, Batterie- und Geräte Laufzeitergebnisse, die überlastet sind oder bald einen Zustand der Überlast erreichen. So hat der Kunde die Möglichkeit, potentielle Probleme zu entschärfen und Erneuerungen/Aufrüstungen oder Umstrukturierungen von Anlagen einzuplanen.
Vor-Ort-Service	Bereitstellung eines kompetenten Servicetechnikers am Standort des Kunden, der ausgefallene Teile/Einheiten austauscht, falls lt. Vertrag vorgesehen.

3.0 Einzelheiten der Serviceleistungen

Maßnahmen	Beschreibungen
Fernüberwachungsservice	<ul style="list-style-type: none"> a. 24-Stunden-Überwachung durch Expertenteam b. Proaktives Alarmieren des Kunden sowie Eingreifen durch Servicetechniker (falls vertraglich vorgesehen) c. Alarmmeldung d. Trendanalyse e. Internetportal
Proaktiver technischer Support	<p>Potentielle Gefahren für die Infrastruktur können vorhergesehen, identifiziert und schnell und genau behoben werden. Eine proaktive Fehlerbehebung wird durch eine vordefinierte Alarmmeldung des Fernüberwachungsservices eingeleitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Schneider Electric wird unverzüglich über physische Infrastrukturalarme in Kenntnis gesetzt. b. Schneider Electric benachrichtigt den Kunden und arbeitet mit ihm zusammen, um das Problem zu diagnostizieren. c. Bei Bedarf und in Übereinstimmung mit den Vor-Ort-Leistungen, die im Rahmen des Fleet-Management-Servicesvertrages vereinbart wurden, wird das technische Support-Team die Entsendung eines Servicetechnikers zum Standort des Kunden einleiten. Vor der Ankunft vor Ort erhält der Techniker vom technischen Support sämtliche relevanten Informationen zum jeweiligen Auftrag.
Erweiterte Garantie	<p>Eine Garantieverlängerung über die ursprüngliche Laufzeit der Werksgarantie der USV hinaus.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ersatzteile und Komponenten, inklusive Batterien sind enthalten. b. Keine Versandkosten: Sie erhalten stets die Ersatzteile, die Sie benötigen – ohne zusätzliche Kosten.
Fleet –Management-Programm	<p>Ein spezielles Team ist vertraut mit den USV-Systemen sowie den Besonderheiten des Fleet-Management-Servicevertrags. Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kenntnisse über die Standorte des Kunden b. Kenntnisse über die Prozesse des Kunden c. Kenntnisse über die vorhandenen Servicverträge <p>Die Verantwortlichen für das Fleet-Management-Programm gewährleisten die Service-Qualität und dienen als Ansprechpartner bei der Eskalation operativer Probleme.</p>
Berichterstattung zur Risikominderung	<p>Um eine optimale Risikominderung und ein besseres USV-Lebenszyklus-Management zu ermöglichen, stellt Schneider Electric einen monatlichen Bericht bereit, der potentielle Problembereiche und entsprechende Lösungsvorschläge, Informationen zum Vertragsstatus und Ratschläge zur Konfiguration beinhaltet.</p>
Vor-Ort-Serviceleistungen	<p>Im Falle einer Störung werden innerhalb eines vereinbarten Zeitraums von Schneider Electric zertifizierte Techniker zum Standort des Kunden entsandt, die eine Diagnose durchführen, Reparaturen vornehmen und die Funktion des Systems testen.</p>

4.0 Annahmen

Die erfolgreiche Durchführung der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Aktivitäten basiert auf den folgenden Schlüsselannahmen:

- Bei allen USV-Systemen, die zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns älter als 3 Jahre sind, wurde innerhalb von 180 Tagen vor Vertragsbeginn ein kompletter Batterieaustausch vorgenommen.
- Alle USV-Systeme verfügen über eine installierte Netzwerkmanagementkarte. Alle USV-Systeme befinden sich in innerhalb Deutschlands.
- Der Kunde hat Schneider Electric über alle bekannten Mängel der Anlage und/oder ausstehenden Wartungsmaßnahmen informiert.
Alle Dienstleistungen, die vor Ort von Schneider Electric Services erbracht werden, werden während der Geschäftszeiten von Schneider Electric ausgeführt.
Die Geschäftszeiten sind werktags Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr.
Einsätze ausserhalb der üblichen Geschäftszeiten werden separat in Rechnung gestellt.
- Alle Dienstleistungen werden vor Ort während der üblichen Geschäftszeiten von qualifiziertem Service-Personal von Schneider Electric ausgeführt.
- Die Reaktionszeit ist definiert als der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der technische Support von Schneider Electric feststellt, dass ein Vor-Ort-Besuch notwendig ist, und dem Zeitpunkt, zu dem der Servicetechniker am Standort des Kunden eintrifft.

5.0 Verantwortungsbereiche

Die hier genannten Punkte unterliegen den Verantwortungsbereichen von Schneider Electric und dem Kunden.

5.1 VERANTWORTUNGSBEREICHE VON SCHNEIDER ELECTRIC

- Aktivierung des Fernüberwachungsservices
- Überwachung der registrierten Geräte 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
- Benachrichtigung des Kunden über Ereignisse per Telefon und/oder E-Mail
- Sammlung von Daten zur Trendanalyse
- Bereitstellung eines monatlichen Berichts mit Tipps zu neuer Firmware und Best Practices
- Ausführung aller Service-Leistungen vor Ort, falls Vor-Ort-Service vertraglich inkludiert.
Bereitstellung von Standort-Protokollen für den Kunden.
- Bereitstellung von Informationen und Empfehlungen für den Kunden zu eventuellen Maßnahmen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten sind.
- Versand von Batterie oder Ersatzteilen zu oder ab dem Standort des Kunden – kostenfrei, in der Regel 3-5 Werktage, vorbehaltlich Lagerbestand

5.2 VERANTWORTUNGSBEREICHE DES KUNDEN

- Mitteilung bekannter Mängel der Anlage und/oder ausstehender Wartungsmaßnahmen.
Gewährleistung des Zugangs zum Standort für das Service-Personal des Anbieters.
 - Informationsauskunft über eventuell für den Zugang zum Standort erforderliche Sicherheitsfreigaben an Schneider Electric.
 - Informationsauskunft über etwaige vorgeschriebene, standort- oder kundenspezifische Sicherheitsschulungen und Sicherheitsausrüstung an Schneider Electric.
 - Bereitstellung einer Kontaktperson vor Ort während der Durchführung der Serviceleistung.
Bereitstellung einer Kontaktperson, die Einheiten und Komponenten entgegennimmt.
 - Bereitstellung von Informationen über das Produktmodell und die Seriennummern sowie von Registrierungsangaben.
 - Definition und Aufrechterhaltung der Kontakte für Ereignismeldungen
 - Auswahl der zu überwachenden Geräte
 - Konfiguration des Fernüberwachungsservices
-

6.0 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Es gelten alle allgemeinen Geschäftsbedingungen von Schneider Electric.

© 2014 Schneider Electric. Alle Rechte vorbehalten. Alle Schneider-Markenzeichen sind Eigentum von Schneider Electric und seinen Tochtergesellschaften und verbundenen Unternehmen. Andere Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Alle Angaben ohne Gewähr. Änderungen vorbehalten.
Haftungsausschluss: Diese Informationen sind zum Zeitpunkt der Erstellung gültig. Änderungen vorbehalten.