



Servizi di assistenza per sistemi di controllo accessi e raccolta dati

Pacchetti di
servizi su misura



Assistenza dormakaba: sicurezza di funziona- mento e protezione dell'investimento

Manutenzione affidabile e disponibilità per l'assistenza in tempi brevi sono fattori imprescindibili per il funzionamento redditizio di un impianto. La manutenzione professionale di dormakaba offre sicurezza e contribuisce a preservare il valore dei prodotti nel tempo. Ecco perché i nostri servizi di assistenza non si limitano alla riparazione dei guasti, ma comprendono anche pacchetti di assistenza preventiva e specifici moduli di servizi.

Il valore aggiunto per voi: la sicurezza

Il servizio di assistenza di dormakaba e l'offerta diversificata di servizi garantiscono molteplici vantaggi:

- Assistenza flessibile e tempi rapidi di risposta in caso di guasto
- Riduzione del rischio di guasti grazie alla manutenzione preventiva
- Costi calcolabili durante il ciclo di vita
- Protezione dell'investimento
- Disponibilità garantita e livelli di assistenza concordati

Pacchetti di assistenza: soluzioni su misura

I servizi di assistenza dormakaba sono completi e modulari e si dividono in tre pacchetti di assistenza basati sulle esigenze dei clienti, che possono essere integrati individualmente con moduli opzionali:

Pacchetto di assistenza FIRST

Pacchetto di assistenza PLUS

Pacchetto di assistenza ECO

Pacchetto di assistenza FIRST: il non plus ultra dei servizi completi



Ritenete che preservare il valore dell'impianto nel tempo sia tanto importante quanto ricevere un servizio di assistenza rapido e impeccabile? Se la risposta è sì, questo è il pacchetto che fa per voi: il nostro servizio assistenza è disponibile 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Offre l'accesso preferenziale ai nostri tecnici, con tempi di risposta entro sole 3 ore e interventi rapidi entro 6 ore.

I costi di spostamento, gli interventi e i pezzi di ricambio sono inclusi nel pacchetto di assistenza FIRST, insieme a una verifica annuale del sistema e alla consulenza in merito alle possibilità di ottimizzazione. Grazie alla nostra formazione annuale, siete sempre aggiornati sugli ultimi sviluppi e avete diritto all'assistenza remota+. Riceverete inoltre i dati d'accesso al nostro portale online per la gestione delle porte e degli accessi e potrete consultare tutta la documentazione relativa al vostro impianto.

Pacchetto di assistenza PLUS: assistenza immediata 24 ore su 24



Se desiderate tempi rapidi di risposta e la disponibilità dei tecnici fuori dai normali orari lavorativi, questo pacchetto è la soluzione più indicata: il nostro servizio assistenza è disponibile 365 giorni l'anno, 24 ore su 24. Comprende l'accesso preferenziale ai nostri tecnici, con tempi di risposta entro 8 ore e interventi entro 14 ore e costi di

spostamento inclusi. Inoltre, grazie alla nostra formazione annuale, sarete sempre aggiornati sugli ultimi sviluppi. Oltre all'assistenza remota+, riceverete i dati d'accesso al nostro portale online per la gestione delle porte e degli accessi e potrete consultare tutta la documentazione relativa al vostro impianto.


Pacchetto di assistenza ECO: l'offerta base più conveniente



Desiderate una soluzione conveniente per le principali esigenze di assistenza? Questa è l'offerta che fa al caso vostro: in caso di guasto, il nostro servizio assistenza è disponibile nei giorni feriali durante gli orari d'ufficio. Potete ricorrere ai nostri tecnici, con tempi di risposta entro 12 ore e interventi entro 18 ore.

Oltre all'assistenza remota+, riceverete i dati d'accesso al nostro portale online per la gestione delle porte e degli accessi e potrete consultare tutta la documentazione relativa al vostro impianto.

Panoramica dei nostri pacchetti di assistenza:

	First 	Plus 	Eco 
Helpdesk (coordinamento in caso di malfunzionamento e supporto all'utente) Supporto garantito per telefono o per e-mail nei giorni lavorativi in orario d'ufficio.	●	●	●
Helpdesk+ Disponibilità 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.	●	●	●
Tempi di risposta in ore La durata massima tra la ricezione della segnalazione del malfunzionamento e la presa di contatto con Lei.	3	8	12
Tempi di intervento in ore Il termine massimo successivo al tempo di reazione entro il quale si avvia la risoluzione del malfunzionamento.	6	14	18
Riparazione del guasto sul posto Finestra oraria entro cui viene eseguita la riparazione del guasto sul posto.	365x24 h	365x24 h	lun-ven h8-17
Assistenza remota Il collegamento remoto viene stabilito per applicazioni desktop attraverso TeamViewer. Questo programma può essere scaricato dal nostro sito web.	●	●	●
Orario di lavoro in remoto e in loco Ore di lavoro impiegate per riparare il guasto, senza tempi di viaggio.	●		
Viaggio per la riparazione del guasto Costi di viaggio comprese le ore di andata e ritorno.	●	●	
Pezzi di ricambio Pezzi di ricambio impiegati per la riparazione del guasto.	●		
Oltre a essere compresi nei pacchetti di assistenza, questi servizi sono disponibili anche in opzione come moduli singoli o come complemento dei pacchetti. Per maggiori informazioni, consultare le pagine seguenti.			
Assistenza remota+ Configurazione e mantenimento del collegamento VPN secondo il Suo standard, ad es. tramite assegnazione personale della password, token, software di sicurezza ecc.	●	●	●
Portale online per la gestione di porte e accessi TZM Effettuando l'accesso a TZM, il cliente può consultare la documentazione relativa al proprio impianto in qualsiasi momento.	●	●	●
Formazione Formazione annuale di mezza giornata secondo le preferenze del cliente col massimo di tre partecipanti.	●	●	opzionale
Controllo del sistema Manutenzione preventiva per la riduzione dei guasti e dei messaggi di errore.	●	opzionale	opzionale
Estensione della garanzia La garanzia del produttore valida 2 anni può essere interamente estesa secondo le proprie preferenze di 1, 2 o 3 anni.	opzionale	opzionale	opzionale

Integrazioni su misura

I seguenti moduli permettono di integrare i tre pacchetti di assistenza ma sono disponibili anche individualmente come servizi separati.

Assistenza remota+

Maggiore sicurezza per il futuro.

I requisiti di sicurezza sono sempre più severi. Nell'intento di rispondere adeguatamente alla crescente complessità delle moderne esigenze, dormakaba ha rafforzato in modo massiccio le misure di sicurezza per i collegamenti remoti. Per rispettare i nuovi standard di sicurezza sono state impiegate le risorse necessarie e sono stati fatti investimenti in nuove infrastrutture. Per un importo forfettario mensile, potete godere di tutti i vantaggi concessi dalla nuova assistenza remota+. L'attrezzatura necessaria per stabilire il collegamento remoto viene definita per ogni singolo cliente e può comprendere software di sicurezza, token, codici personali ecc. I clienti con cui viene stabilito un collegamento remoto sul loro client mediante TeamViewer non devono sostenere alcun costo aggiuntivo.

La nuova assistenza remota+ è inoltre compresa nella garanzia del produttore e nei pacchetti di assistenza FIRST, PLUS e ECO.

I vostri vantaggi:

- Risparmio sui costi: in caso di domande e guasti non occorre intervenire sul posto.
- Connessione remota sicura: il nuovo sistema rafforza notevolmente la sicurezza.
- Riparazione rapida dei guasti: i nostri tecnici possono accedere al vostro sistema in tempi brevissimi.
- Gestione sicura dei dati d'accesso: i vostri dati d'accesso vengono custoditi con la massima cura.
- Ampliamenti di sistema e messa in funzione da remoto.

Gestione accessi e porte TZM

Documenti aggiornati sull'impianto sempre disponibili online

I progetti su misura richiedono pianificazione e documentazione. Il nostro sistema di gestione porte e accessi (TZM) soddisfa pienamente entrambe le esigenze: dopo avere ricevuto i dati d'accesso personali, potete consultare la documentazione attuale del vostro impianto in qualsiasi momento direttamente online. Una volta effettuata la registrazione, il servizio è a vostra completa disposizione.

Ricerca rapida

Grazie alla finestra di ricerca integrata, i componenti e i vari settori degli impianti vengono individuati in tempi rapidissimi. Inoltre, potete accedere in qualsiasi momento a schede tecniche delle porte e iconografie.

Trasparenza costante

Dalla realizzazione alla messa in funzione fino alla fase di assistenza, potete informarvi in qualsiasi momento sull'avanzamento del vostro progetto. Potete accedere alla documentazione relativa agli impianti.

Panoramica degli ampliamenti di sistema

Grazie a un'accurata progettazione e realizzazione, i sistemi possono essere ampliati con grande facilità.

Costi

Il sistema di gestione porte e accessi TZM è incluso nei pacchetti di assistenza FIRST, PLUS e ECO. Tuttavia, può essere fornito anche ai clienti che non hanno sottoscritto alcun contratto di assistenza dietro corresponsione del relativo importo.



Corso di formazione sul sistema di gestione accessi Kaba exos

Sempre aggiornati

Grazie al corso di formazione annuale sul sistema di gestione accessi Kaba exos, restate sempre al passo con le ultime novità e traete i massimi benefici dal vostro impianto. Il corso è sviluppato sulle vostre specifiche esigenze, perché siete voi a deciderne il contenuto. Questa iniziativa consente sia a voi che ai vostri collaboratori di essere sempre aggiornati sui servizi e sulle funzioni dell'ambiente Kaba exos e di apportare modifiche in modo autonomo in qualsiasi momento. Il corso di formazione Kaba exos può comprendere i moduli illustrati di seguito.

Gestione di sistema

- Indirizzamenti e impostazioni di base
- Rilevamento e nuova strutturazione dei componenti hardware
- Attribuzione dei punti d'accesso

Gestione persone

- Rilevamento dei dati personali
- Attribuzione dei diritti d'accesso
- Lettura di supporti utente
- Stampa di moduli e informazioni di base

Gestione tessere

- Rilevamento di supporti utente
- Modifica / blocco di supporti utente
- Stampa di elenchi definiti dall'utente

Gestione accessi

- Rilevamento ed elaborazione di zone orarie e spaziali
- Definizione di diritti d'accesso relativi a specifici orari
- Attribuzione di profili

Griglie d'accesso

- Definizione di diritti d'accesso relativi a specifici orari
- Attribuzione di profili

Logbooks

- Lettura di logbook relativi ad accessi e allarmi
- Valutazione delle voci e riconoscimento dei messaggi di errore

Offerta combinata

Nel pacchetto di assistenza FIRST è compresa anche la verifica annuale del sistema, che ha luogo lo stesso giorno del corso di formazione exos.

Costi

Il corso di formazione exos Kaba è compreso nei pacchetti di assistenza FIRST e PLUS e viene organizzato secondo accordi. Se desiderate una formazione più approfondita, il relativo costo viene calcolato a consuntivo. A fronte del pagamento del relativo importo, il corso di formazione può essere svolto anche presso quei clienti che non hanno sottoscritto alcun pacchetto di assistenza.

Verifica del sistema dormakaba

Sicurezza per un funzionamento affidabile e duraturo

La manutenzione preventiva a cura dei nostri specialisti garantisce la conservazione del valore dell'impianto nel tempo e riduce il rischio di guasti e messaggi d'errore.

Verifica efficiente dello stato dell'impianto

La verifica dell'impianto, che avviene con cadenza annuale direttamente presso la vostra sede, è seguita da uno specifico rapporto scritto sul suo stato. Tale controllo è corredato da una consulenza sugli aggiornamenti software disponibili e sul possibile rinnovamento dei dispositivi dismessi. La verifica tecnica dell'impianto dura mezza giornata.

Manutenzione preventiva

Molti guasti possono essere evitati controllando regolarmente l'impianto. Ecco perché controlliamo le eventuali vulnerabilità del vostro sistema prima che si verifichino dei guasti. Questo lavoro di manutenzione viene eseguito con la massima cura con il vostro supporto.

Per esempio, vengono compiuti i seguenti controlli:

- Verifica del backup di sistema predefinito
- Controllo della gestione dei logbook
- Analisi della capacità di massimo utilizzo
- Eliminazione dei dati modificati dal sistema
- Controllo dei messaggi di errore
- Riconoscimento delle possibili vulnerabilità della rete
- Controllo del firmware (AMC, AML ecc.)

Offerta combinata

Nel pacchetto di assistenza FIRST è compresa anche la formazione annuale, che ha luogo lo stesso giorno del controllo del sistema.

Costi

La verifica del sistema dormakaba è inclusa nel pacchetto di assistenza FIRST e viene eseguita una volta l'anno, in base agli accordi. A fronte del pagamento del relativo importo, questa offerta vale anche per i clienti che non hanno sottoscritto il pacchetto di assistenza FIRST.

Proroga della garanzia dormakaba

Massima sicurezza con durata a scelta

Dopo la messa in funzione dell'impianto, dormakaba accorda una garanzia del produttore valida 24 mesi. Trascorso questo intervallo di tempo, le attività del nostro servizio assistenza vengono eseguite a pagamento. Per continuare a usufruire delle prestazioni gratuite, potete sottoscrivere una garanzia supplementare con durata a scelta. L'estensione della garanzia dormakaba è la prosecuzione diretta e completa della nostra garanzia di fabbrica e torna utile non appena si verificano guasti dopo la scadenza della garanzia di base. Inoltre, può essere corredata di ulteriori opzioni, come per esempio tempi garantiti di risposta o intervento, assistenza d'emergenza 24 ore su 24 o ancora assistenza remota. Estendendo la garanzia, ricevete anche interessanti sconti sull'intera gamma di servizi di assistenza dormakaba. In questo modo avete la possibilità di configurare pacchetti individuali commisurati alle vostre esigenze.

I vostri vantaggi:

- Durata a scelta dell'estensione della garanzia: 12, 24 o 36 mesi
- Nessun costo per viaggio, riparazione e pezzi di ricambio
- Attivazione automatica del contratto alla scadenza della garanzia del produttore
- Personale di assistenza dormakaba disponibile da lunedì a venerdì negli orari d'ufficio
- Pronta assistenza grazie alla nostra fitta rete di supporto
- Conoscenza approfondita dell'impianto da parte dei nostri tecnici competenti e appositamente formati
- Opzioni di assistenza aggiuntive con interessanti offerte combinate



Licenza di upgrade Kaba exos 9300

Sempre aggiornati con la licenza di upgrade

Con la licenza di upgrade di Kaba exos il futuro non nasconderà sorprese: terrete sempre aggiornato il vostro sistema Kaba exos. Inoltre approfitterete del continuo sviluppo del prodotto e potrete usufruire delle funzioni standard ampliate o nuove del pacchetto software.

Impiego delle tecnologie più avanzate

Con la licenza di upgrade garantirete che il vostro sistema sia al passo con i tempi. Infatti Kaba exos integra costantemente nuove tecnologie, come nuovi apparecchi o standard industriali (ISO). Negli ultimi anni, attraverso concetti innovativi, Kaba ha inoltre potuto ridurre continuamente i costi complessivi, ampliando allo stesso tempo le funzioni. Le nuove versioni consentono inoltre di integrare i nuovi concetti nei sistemi. Con il rilascio della nuova funzione CardLink™, i clienti dei nostri upgrade hanno potuto godere dei vantaggi legati alla possibilità di integrare componenti standalone nel sistema online Kaba exos. Inoltre la licenza di upgrade supporta anche adeguamenti specifici per il cliente. In tal modo potrete contare su sostenibilità e funzionalità ancora maggiori.

Calcolo chiaro dei costi di gestione

Le modalità di pagamento prevedono un forfait annuo per l'upgrade, il che consente di pianificare in anticipo i costi di gestione della licenza di upgrade Kaba exos. Se al sistema si aggiungono opzioni a pagamento, decadono le normali tariffe di servizio.

Tutela degli investimenti

Con la licenza di upgrade si mettono al sicuro gli investimenti effettuati fino a quel momento anche in caso di successiva migrazione. Ad esempio, è possibile passare in qualsiasi momento dal sistema Kaba exos 9300-SBS di piccole dimensioni a un sistema di grandi dimensioni liberamente scalabile, nel pieno rispetto degli investimenti effettuati. I vostri investimenti risulteranno tutelati a lungo termine e sfruttati al meglio.

Personalizzazione della manutenzione

Offriamo una soluzione personalizzata, realizzata su misura per le vostre esigenze specifiche. Potrete combinare ad esempio la licenza di upgrade con diversi accordi di manutenzione e integrare un numero a scelta di giornate lavorative per i servizi di manutenzione. Sono sempre compresi tempi di risposta brevi. In questo modo contribuiamo al mantenimento effettivo del funzionamento del vostro impianto nel corso del tempo.



Approfittatene subito!

I vantaggi dei pacchetti di assistenza di dormakaba sono palesi. Offrono costi fissi calcolabili, massima sicurezza e disponibilità garantita della soluzione di sistema. Richiedete subito un'offerta su misura!

Servizi di assistenza dormakaba

I servizi di assistenza dormakaba comprendono pacchetti su misura e coprono i seguenti ambiti:

Sistemi di porte automatiche

Comode e senza barriere: la soluzione perfetta praticamente per qualsiasi area d'ingresso



Protezione di valori

Sicurezza: dalle cassaforti, alle cassette di sicurezza per dati e documenti, fino ai più avanzati caveau



dormakaba: soluzioni d'accesso intelligenti in tutto il mondo.

Il gruppo dormakaba è uno dei primi 3 fornitori su scala mondiale di soluzioni d'accesso e di sicurezza. Con marche vincenti come Dorma e Kaba nel loro portfolio, il gruppo offre soluzioni e servizi per ogni tipo di porta, assieme alla massima sicurezza nell'accesso a edifici e locali, tutto da un unico fornitore.

Con oltre 150 anni di esperienza, dormakaba è ormai sinonimo di sicurezza, sostenibilità e affidabilità. Con circa 16.000 collaboratori e numerosi partner, il gruppo, che ha sede a Rümlang (Zurigo, Svizzera), è attivo su scala mondiale in oltre 130 paesi e genera una cifra d'affari di oltre 2 miliardi di CHF.

dormakaba Schweiz AG

Hofwisenstrasse 24
8153 Rümlang

Mühlebühlstrasse 23
8620 Wetzikon

Lerchentalstrasse 2a
9016 St. Gallen

dormakaba Suisse SA

Chemin de Budron A5
1052 Le Mont-sur-
Lausanne

**Assistenza per sistemi
di controllo accessi e
raccolta dati**

T: +41 (0) 44 818 91 50
services.awm.ch@
dormakaba.com

**In caso di guasto:
helpdesk.awm.ch@
dormakaba.com**