



Service-Portfolio Systemlösungen Zutritt und Zeit

Dienstleistungs-
pakete nach Mass



dormakaba Service:

Betriebssicherheit und Investitionsschutz

Zuverlässige Instandhaltung und schnelle Serviceverfügbarkeit sind für den wirtschaftlichen Betrieb einer Anlage unabdingbar. Professionelle Wartung von dormakaba bietet Sicherheit und dient der Werterhaltung. Deshalb beschränken sich unsere Servicedienstleistungen nicht nur auf die Behebung von Störungen, sondern beinhalten auch präventative Servicepakete und spezifische Leistungsmodule.

Ihr Mehrwert: mit Sicherheit

Von der dormakaba Serviceorganisation und dem differenzierten Leistungsangebot profitieren Sie in vielfacher Hinsicht:

- Flexible Hilfe und kurze Reaktionszeiten im Störfall
- Verringerung der Störanfälligkeit durch vorbeugende Wartung
- Kalkulierbare Lebenszyklus-Kosten
- Investitionsschutz
- Garantierte Verfügbarkeit und fest vereinbarte Service-Levels

Die Servicepakete:

Lösungen nach Mass

Das umfassende, modular aufgebaute dormakaba Service-Portfolio gliedert sich in drei bedürfnisorientierte Servicepakete, welche durch optionale Leistungsmodule individuell ergänzt werden können:

Servicepaket FIRST

Servicepaket PLUS

Servicepaket ECO

Servicepaket FIRST:

Integrale Services auf Top-Niveau



Ihnen ist eine optimale Werterhaltung ebenso wichtig, wie lückenlose und schnelle Serviceleistungen? Dieses Paket wird Sie rundum überzeugen. Unsere Serviceorganisation steht Ihnen an 365 Tagen während 24 Stunden zur Verfügung. Sie erhalten einen bevorzugten Zugang zu unseren Servicetechnikern mit einer Reaktionszeit von lediglich 3 Stunden und einer prompten Interventionszeit von 6 Stunden.

Die Anfahrtskosten, Arbeitsleistungen und Ersatzteile sind beim Servicepaket FIRST ebenso inbegriffen, wie ein jährlicher Systemcheck und eine Beratung zu Optimierungsmöglichkeiten. Dank unserer jährlichen Schulung sind Sie jederzeit auf dem neusten Stand und profitieren zudem von unserer Remote-Unterstützung+. Sie erhalten ein Login zu unserem Onlineportal Tür- und Zutrittsmanagement und damit Zugriff auf Ihre umfangreiche Anlagendokumentation.

Servicepaket PLUS:

Rasche Unterstützung rund um die Uhr



Wenn Sie verkürzte Reaktionszeiten und eine Pikettbereitschaft rund um die Uhr wünschen, sind Sie mit diesem Paket perfekt bedient. Unsere Serviceorganisation steht Ihnen an 365 Tagen während 24 Stunden zur Verfügung. Sie erhalten einen bevorzugten Zugang zu unseren Servicetechnikern mit einer Reaktionszeit von 8 Stunden und einer Interventionszeit von 14 Stunden.

Die Anfahrtskosten sind inbegriffen und dank unserer jährlichen Schulung sind Sie jederzeit auf dem neusten Stand. Sie profitieren zudem von unserer Remote-Unterstützung+, Sie erhalten ein Login zu unserem Onlineportal Tür- und Zutrittsmanagement und damit Zugriff auf Ihre umfangreiche Anlagendokumentation.

Servicepaket ECO:

Das kostengünstige Basisangebot



Sie möchten die wichtigsten Serviceaspekte kostengünstig abdecken? Dann wird Ihnen dieses Angebot exakt passen. Im Falle einer Störung steht Ihnen unsere Serviceorganisation werktags während den Geschäftszeiten zur Verfügung. Sie erhalten Zugang zu unseren Servicetechnikern mit einer Reak-

tionszeit von 12 Stunden und einer Interventionszeit von 18 Stunden. Zudem profitieren Sie von unserer Remote-Unterstützung+, Sie erhalten ein Login zu unserem Onlineportal Tür- und Zutrittsmanagement und damit Zugriff auf Ihre umfangreiche Anlagendokumentation.

Unsere Servicepakete im Überblick:

	First 	Plus 	Eco 
Helpdesk (Störungscoordination und Anwendersupport) Garantierte Unterstützung telefonisch oder per Mail werktags während den Bürozeiten.	●	●	●
Helpdesk+ Pikettbereitschaft 365 Tage, rund um die Uhr.	●	●	●
Reaktionszeit in Stunden Die maximale Zeitdauer zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Kontaktaufnahme zu Ihnen.	3	8	12
Interventionszeit in Stunden Die maximale Frist nach der Reaktionszeit, innerhalb welcher spätestens mit der Störungsbehebung begonnen wird.	6	14	18
Störungsbehebung Das Zeitfenster, innerhalb dem die Störungsbehebung durchgeführt wird.	365 x 24 h	365 x 24 h	Mo–Fr 8–17 h
Remote-Unterstützung Die Remote-Verbindung wird für Desktop-Anwendungen über TeamViewer aufgebaut. Dieser kann über unsere Website heruntergeladen werden.	●	●	●
Arbeitszeit Remote und vor Ort Für die Störungsbehebung aufgewendete Arbeitszeit, ohne Reisezeit.	●		
Anfahrt Störungsbehebung Anfahrtskosten inkl. Anfahrtszeit, inkl. Rückfahrt.	●	●	
Ersatzteile Für die Störungsbehebung verwendete Ersatzteile.	●		

Die folgenden Dienstleistungen sind auch ausserhalb der Servicepakete als Einzelmodule oder in Ergänzung zu den Paketen optional erhältlich. Ausführliche Informationen dazu finden Sie auf den folgenden Seiten.

Remote-Unterstützung+ Einrichten und Unterhalten der VPN Verbindung nach Ihrem Standard, z.B. mit persönlicher Passwortzuweisung, Token, Sicherheitssoftware etc.	●	●	●
Online-Portal Tür- und Zutrittsmanagement TZM Über das TZM Login hat der Kunde jederzeit Zugriff auf seine individuellen Anlagedokumentationen.	●	●	●
Schulung Jährliche halbtägige Schulung nach Kundenwunsch mit maximal drei Teilnehmern.	●	●	optional
Systemcheck Präventive Instandhaltung zur Reduktion von Störungen und Fehlermeldungen.	●	optional	optional
Garantieverlängerung Die Garantie kann über die Herstellergarantie von 2 Jahren hinaus vollumfänglich verlängert werden: wählbar um 1, 2 oder 3 Jahre.	optional	optional	optional
Software Upgrade-Lizenz Kostenlose Bereitstellung der neusten Softwarelizenz garantiert den zeitgemässen Systembetrieb.	optional	optional	optional

Ergänzungen nach Mass

Die nachfolgenden Leistungsmodule ermöglichen eine individuelle Ergänzung der drei Servicepakete, sind aber auch als separate Dienstleistungen einzeln erhältlich.

Remote-Unterstützung+

Erhöhte Sicherheit für die Zukunft.

Die Anforderungen an die Sicherheit nehmen stetig zu. Mit dem Anspruch, diesen wachsenden Ansprüchen gerecht zu werden, hat dormakaba die Sicherheitsvorkehrungen für Remote-Verbindungen signifikant erhöht. Um die neuen Sicherheitsstandards zu erfüllen, wurden entsprechende Ressourcen aufgebaut und Investitionen in neue Infrastrukturen getätigt. Für einen monatlichen Pauschalbetrag können Sie vollumfänglich von der neu geschaffenen Remote-Unterstützung+ profitieren. Das Equipment für die Remote-Verbindung wird mittels Sicherheitssoftware, Token, persönlichen Codes etc. kundenspezifisch bestimmt. Keine zusätzlichen Kosten entstehen für Kunden, mit denen wir eine Remote-Verbindung auf Ihrem Client per TeamViewer aufbauen.

Die neue Remote+ Dienstleistung ist zudem in der Herstellergarantie und in den Servicepaketen FIRST, PLUS und ECO inbegriffen.

Ihre Vorteile:

- **Kosten sparen:** Bei Störungen und Fragen im Softwarebereich ist kein Vor-Ort-Einsatz nötig.
- **Sichere Remote-Verbindung:** Die neu konzipierte Verbindung trägt wesentlich zur Sicherheit bei.
- **Rasche Störungsbehebung:** Unsere Techniker können innert kurzer Zeit auf Ihr System zugreifen.
- **Sichere Verwaltung der Zugangsdaten:** Ihre Zugangsdaten werden bei uns gesichert aufbewahrt.
- **Systemerweiterungen und Remote-Inbetriebnahmen.**

Tür- und Zutrittsmanagement TZM

Aktuellste Anlagepläne jederzeit online verfügbar

Massgeschneiderte Konzepte erfordern eine entsprechende Planung und Dokumentation. Mit unserem Tür- und Zutrittsmanagementsystem (TZM) werden wir dieser Anforderung gerecht: Sie erhalten ein persönliches Login und können jederzeit online auf Ihre aktuellen Anlagedokumentationen zugreifen. Nach erfolgter Registrierung steht dieser Service vollumfänglich zur Verfügung.

Rasches Finden

Durch das integrierte Suchfenster werden Komponenten und Anlagebereiche rasch gefunden. Zudem haben Sie jederzeit Zugriff auf Ihre aktuellen Türdatenblätter und Grundrisspläne.

Durchgängige Transparenz

Von der Realisierung über die Inbetriebnahme bis zur Supportphase können Sie sich jederzeit über den Fortschritt des Projektes informieren. Dabei greifen Sie auf die aktuellsten Anlagedokumentationen zu.

Übersicht bei Systemerweiterungen
Systemerweiterungen können einfach geplant und ausgeführt werden.

Kosten

Unser Tür- und Zutrittsmanagement TZM ist in den Servicepaketen FIRST, PLUS und ECO inbegriffen. Es steht aber auch Kunden ohne Servicevertrag gegen Verrechnung zur Verfügung.



Schulung Zutrittsmanagement-System Kaba exos

Jederzeit à jour

Mit der jährlichen Schulung unseres Zutrittsmanagement-Systems Kaba exos, sind Sie stets auf dem neuesten technischen Stand und können so optimal von Ihrer Anlage profitieren. Die Schulung ist ganz auf Ihre individuelle Situation abgestimmt, denn Sie definieren den Inhalt selbst. So bleiben Sie und Ihre Mitarbeitenden betreffend Leistungsumfang und Funktionen Ihrer Kaba exos Umgebung à jour und können Änderungen jederzeit selbst durchführen. Die Schulung kann folgende Module beinhalten:

Systemverwaltung

- Adressierungen und Grundeinstellungen
- Erfassen und Umstrukturieren der Hardware-Komponenten
- Zuordnen der Durchgänge

Personenverwaltung

- Erfassen von Personendaten
- Zuordnen von Zutrittsrechten
- Einlesen von Benutzermedien
- Drucken von Formularen und Grundinformationen

Ausweisverwaltung

- Benutzermedien erfassen
- Mutieren / Sperrern von Benutzermedien
- Benutzerdefinierte Listen drucken

Zutrittsverwaltung

- Erfassen und Bearbeiten der Zeit- und Raumzonen
- Definition von zeitlichen Zutrittsrechten
- Zuordnen der Profile

Raumzonen

- Definition von zeitlichen Zutrittsrechten
- Zuordnen der Profile

Logbücher

- Zutritts- und Alarmlogbuch auslesen
- Auswerten der Einträge und Erkennen von Fehlermeldungen

Kombiangebot

Mit dem Servicepaket FIRST profitieren Sie zusätzlich vom jährlichen Systemcheck. Dieser wird am gleichen Tag wie die exos Schulung durchgeführt.

Kosten

Die Kaba exos Schulung ist in den Servicepaketen FIRST und PLUS inbegriffen und wird nach Vereinbarung durchgeführt. Wenn Sie eine ausführlichere Schulung wünschen, wird diese nach Aufwand verrechnet. Auch Kunden ohne Servicepaket steht die Schulung gegen Verrechnung zur Verfügung.

dormakaba Systemcheck

Sicherheit für einen langjährigen, zuverlässigen Betrieb

Die vorsorgliche Instandhaltung durch unsere Spezialisten dient dem Werterhalt Ihrer Anlage und reduziert die Anfälligkeit für Störungen und Fehlermeldungen.

Effiziente Zustandsprüfung

Wir inspizieren Ihre Anlage jährlich bei Ihnen vor Ort und rapportieren mit einem differenzierten, schriftlichen Zustandsbericht. Zudem beraten wir Sie über mögliche Updates Ihrer Software sowie die Aktualisierung von abgekündigten Geräten. Die technische Anlageprüfung dauert einen halben Tag.

Präventive Instandhaltung

Viele Störungen können verhindert werden, wenn eine Anlage in regelmässigen Abständen kontrolliert wird. Daher überprüfen wir Ihr System auf mögliche Schwachstellen, bevor Störungen erst auftreten. Diese Wartungsarbeit erfolgt mit grosser Sorgfalt im persönlichen Gespräch mit Ihnen.

So werden beispielsweise folgende Checks durchgeführt:

- Vordefinierter Systembackup testen
- Logbuchverwaltung kontrollieren
- Kapazitätsauslastung bewerten
- Systembereinigung von mutierten Daten
- Fehlermeldungen überprüfen
- Mögliche Netzwerkschwachstellen erkennen
- Überprüfen der Firmware (AMC, AML etc.)

Kombiangebot

Mit dem Servicepaket FIRST profitieren Sie zusätzlich von der jährlichen Schulung. Diese wird am gleichen Tag wie der Systemcheck durchgeführt.

Kosten

Der dormakaba Systemcheck ist im Servicepaket FIRST inbegriffen und wird einmal jährlich nach Vereinbarung durchgeführt. Auch Kunden ohne FIRST Servicepaket steht dieses Angebot gegen Verrechnung zur Verfügung.

dormakaba Garantieverlängerung

Maximale Sicherheit mit Laufzeiten nach Wahl

dormakaba gewährt Ihnen nach Inbetriebnahme Ihrer Anlage eine Herstellergarantie von 24 Monaten. Danach werden die Kundendienstleistungen unserer Serviceorganisation kostenpflichtig. Dies können Sie durch den Abschluss einer Anschlussgarantie mit wählbarer Laufzeit vermeiden. Die dormakaba Garantieverlängerung ist die nahtlose, umfassende Fortsetzung unserer Werksgarantie und wird wirksam, sobald nach deren Ablauf Störungen auftreten. Sie kann darüber hinaus um weitere optionale Leistungen erweitert werden, wie etwa eine zugesicherte Reaktions- oder Interventionszeit, den 24h-Pikettdienst oder die Remote-Unterstützung. Zudem profitieren Sie bei Abschluss einer Garantieverlängerung von interessanten Rabatten auf das gesamte dormakaba Service-Portfolio. Auf diese Weise können Sie sich Ihr individuelles, rundum passgenaues Leistungspaket zusammenstellen.

Ihre Vorteile:

- Wählbare Dauer der Garantieverlängerung: 12, 24 oder 36 Monate
- Keine Kosten für Anfahrt, Reparatur und Ersatzteile
- Automatischer Vertragsbeginn nach Ablauf der Herstellergarantie
- Das dormakaba Service-Team steht Montag bis Freitag zu Bürozeiten zu Ihrer Verfügung
- Prompte Hilfe dank unserem dichten Servicenetz
- Unsere kompetenten, fundiert ausgebildeten Servicetechniker kennen Ihre Anlage bestens
- Zusätzliche Service-Optionen mit attraktiven Kombi-Rabatten



Upgrade-Lizenz Kaba exos 9300

Up-to-date mit der Upgrade Lizenz

Mit der Upgrade-Lizenz von Kaba exos blicken Sie in eine unbeschwerte Zukunft: Sie halten Ihr Kaba exos System jederzeit auf dem aktuellsten Stand. Weiter profitieren Sie von der kontinuierlichen Produkt-Weiterentwicklung und kommen in den Genuss erweiterter oder neuer Standardfunktionen Ihres Softwarepaketes.

Neuste Technologien einsetzen

Mit der Upgrade-Lizenz stellen Sie den zeitgemässen Systembetrieb sicher. Denn Kaba exos integriert beständig neue Technologien; etwa neue Geräte oder Industriestandards (ISO). Weiter hat Kaba in den letzten Jahren durch innovative Gerätekonzepte die Gesamtkosten pro Tür kontinuierlich senken können – und gleichzeitig die Funktionen erweitert. Die neuen Versionen ermöglichen zudem, Systeme um neue Konzepte zu erweitern. Durch die Produktfreigabe der neuen CardLink™-Funktion profitierten unsere Upgrade-Kunden etwa davon, auch standalone Komponenten ins Kaba exos Onlinesystem integrieren zu können. Weiter werden mit der Upgrade-Lizenz auch kundenspezifische Anpassungen unterstützt. So profitieren Sie von noch mehr Nachhaltigkeit und Funktionalität.

Betriebskosten klar kalkulieren

Sie bezahlen eine jährliche Upgrade-Pauschale – so lassen sich die Betriebskosten für die Kaba exos Upgrade-Lizenz im voraus planen. Wenn Sie Ihr System um kostenpflichtige Optionen erweitern, entfallen zudem die üblichen Service-Gebühren.

Investitionen sichern

Mit der Upgrade-Lizenz sichern Sie Ihre bisherigen Investitionen auch bei späterer Migration. Sie können beispielsweise jederzeit von Ihrem Kleinsystem Kaba exos 9300-SBS auf ein frei skalierbares Grosssystem wechseln – dies unter voller Anrechnung der getätigten Investitionen. So schützen Sie Ihre Investitionen weitsichtig und schöpfen sie voll aus.

Wartung individualisieren

Wir bieten Ihnen eine individuelle, auf Ihre speziellen Bedürfnisse zugeschnittene Lösung. Sie können die Upgrade-Lizenz zum Beispiel mit verschiedenen Wartungsvereinbarungen kombinieren – sowie eine frei wählbare Anzahl Arbeitstage für Serviceleistungen integrieren. Schnelle Reaktionszeiten stets inbegriffen. Mit diesem Service tragen wir wesentlich dazu bei, die durchschnittliche Lebensdauer Ihrer Anlage zu steigern.



Jetzt profitieren!

Die Vorteile der Serviceangebote von dormakaba liegen auf der Hand. Sie profitieren von fest kalkulierbaren Kosten, maximaler Sicherheit und garantierter Verfügbarkeit Ihrer Systemlösung. Fordern Sie jetzt Ihr persönliches Angebot an!

Das dormakaba Service-Portfolio

Das dormakaba Service-Portfolio bietet bedarfsgerechte Dienstleistungspakete und umfasst auch die folgenden Bereiche:

Automatische Türsysteme

Barrierefrei und komfortabel: Für nahezu jeden Eingangsbereich die perfekte Lösung



Wertschutz

Sicherheit: Von Tresoren über Daten- und Dokumentensafes bis hin zu modernsten Wertschutzräumen



dormakaba: smarte Zutrittslösungen weltweit

Die dormakaba Gruppe ist einer der Top-3-Anbieter im globalen Markt für Zutritts- und Sicherheitslösungen. Mit starken Marken wie Dorma und Kaba im Portfolio bietet das Unternehmen Produkte, Lösungen und Services rund um die Türe und sicheren Zutritt zu Gebäuden und Räumen aus einer Hand. Mit mehr als 150 Jahren Erfahrung steht

dormakaba für Sicherheit, Nachhaltigkeit und Verlässlichkeit. Die Gruppe ist mit rund 16 000 Mitarbeitenden und zahlreichen Kooperationspartnern in über 130 Ländern weltweit tätig, hat ihren Sitz in Rümlang (Zürich / Schweiz) und erwirtschaftet einen jährlichen Umsatz von mehr als CHF 2 Mrd.

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

**Service Systemlösungen
Zutritt und Zeit**

T: +41 (0) 44 818 9150
services.awm.ch@
dormakaba.com

**Im Störfall:
helpdesk.awm.ch@
dormakaba.com**