

The Philips logo is displayed in a white rounded rectangle on a dark blue background. The word "PHILIPS" is written in a bold, blue, sans-serif font.

TotalTunnel

Contrats de service

 Essential

The background of the advertisement is a photograph of a tunnel entrance at night. The tunnel is illuminated with warm yellow lights, and the surrounding area is lit with blue streetlights. The road is dark with white lane markings. The text "Votre système d'éclairage sûr et fiable en permanence" is overlaid on the image in white, with "fiable en permanence" in a larger, bold font.

Votre système
d'éclairage sûr et
fiable en
permanence

Le tableau ci-dessous décrit le contrat de service Essential de Philips Lighting pour le système TotalTunnel, qui combine les luminaires de tunnel et le logiciel du système d'exploitation TunnelLogic. Chacun des services mentionnés est disponible à la demande. Prenez contact auprès de votre accountmanager.

Aperçu du contrat de service TotalTunnel



	Type de service	Description	Essential
préventif	Contrôle annuel du système	Philips Lighting procède annuellement à une inspection du fonctionnement du système combiné à l'éclairage de tunnel. Vous recevez ensuite un rapport sur les interventions entreprises et l'état du système ainsi que des suggestions sur d'éventuelles corrections à apporter. Le contrôle annuel du système comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle du système : messages de défaillance, vérification de l'état du système, nettoyage des journaux de données ; • Contrôle et entretien du matériel informatique ; • Livraison et installation des mises à jour logicielles en application (si nécessaire) ; • Etalonnage des écrans ; • Archivage des données historiques du système ; • Test fonctionnel des luminaires à partir de TunnelLogic ; • Test et entretien/nettoyage des photomètres (au moyen d'élevateurs sur place prévus par le gestionnaire) • Là ou c'est nécessaire, service d'assistance par entretien correctif et test après remplacement. • Mise à jour de la documentation technique du système (si nécessaire) 	●
	Etalonnage du photomètre	Etalonnage des photomètres tous les 5 ans.	●
correctif	Traitement des demandes de service	A tout moment de la journée, le gestionnaire du tunnel peut questionner Philips Lighting et formuler toute demande de service. Sur base d'un ticket de service, votre demande sera traitée le jour ouvrable suivant. Votre gestionnaire de tunnel aura reçu le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du service d'assistance.	●
	Aide à distance (heures de bureau)	Après réception de votre question sur le fonctionnement du système ou sa défaillance, un technicien Philips Lighting vous propose une aide à distance (par téléphone ou par e-mail)	●
	Aide à distance (hors heures de bureau)	Lors d'une fermeture de tunnel (durant la nuit), un expert Philips Lighting se tient en stand-by au téléphone, à des jours et plages horaires convenues préalablement. Tarif sur demande.	Options
	Intervention sur site (heures de bureau)	Pendant les heures de bureau, un expert de Philips Lighting peut, après une intervention à distance, se rendre sur site pour une assistance, dans le jour ouvrable suivant l'appel. Lors d'une intervention sur site, les tarifs horaires sont toujours pris en compte.	●
	Intervention sur site (hors heures de bureau)	Lors des fermetures de tunnel (durant la nuit), un expert Philips Lighting se rend sur site, pour autant que cela ait été convenu avec Philips Lighting au moins un mois avant. (par exemple, après une inspection du système par le gestionnaire de tunnel). L'avantage est que le service du type « aide à distance hors heures de bureau » est inclus dans le contrat de service. En cas d'intervention sur site, les tarifs horaires sont toujours pris en compte.	Options



Aperçu du contrat de service TotalTunnel (suite)



Essential

Type de service	Description	Essential
Service de pièces détachées sur site	Philips Lighting livre le colis de pièces de rechange sur votre site de façon à permettre une réparation rapide. L'ampleur du colis est déterminée en concertation avec le gestionnaire du tunnel sur base d'une liste de pièces de rechange recommandées. Au cours du contrôle annuel du système, on procède à une vérification des pièces de rechange.	Options
Livraison de pièces de rechange après défaillances (garantie étendue)	Si la réclamation est recevable, Philips Lighting livre la pièce de remplacement. C'est le gestionnaire du tunnel qui se charge de remplacer la pièce défectueuse.	Options
Livraison et installation de pièces de rechange après défaillances (garantie étendue)	Après la commande d'une pièce de remplacement, un technicien Philips Lighting se charge de l'installation et du montage sur place.	Options
Formation à l'entretien	Philips Lighting se charge d'une journée de formation à la gestion et à l'entretien. L'accent est mis sur les objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance de base du matériel informatique et du fonctionnement du système ; • Remplacement de quelques composants du matériel informatique ; • Exécution d'un entretien préventif mensuel. Cette formation se déroule en partie en salle et en partie sur site. Après la formation, un certificat est délivré.	•

additionnel

Conditions générales

Un contrat de service est passé entre l'utilisateur final et Philips Lighting.

Les **conditions générales de Philips Lighting** pour les services et l'entretien s'appliquent aux prix mentionnés ci-dessus.



© 2016 Philips Lighting Belgium S.A. Tous droits réservés. Philips Lighting se réserve le droit de modifier les spécifications et/ou de mettre fin à tout produit à tout moment sans préavis ni obligation et ne pourra être tenu pour responsable pour toutes conséquences résultant de l'utilisation de cette publication.

Date de publication: Juillet 2016

www.lighting.philips.be/fr