



PHILIPS

CityTouch

Contrats de service

 Essential

 Premium

 Premium+

Votre système
d'éclairage toujours dans
**les meilleures
conditions**

Le tableau ci-dessous décrit les contrats de services Essential, Premium et Premium+ de Philips Lighting. Si vous ne choisissez aucun de ces contrats de service, c'est la formule Basic-services qui s'applique. Chacun des services mentionnés est disponible à la demande. Prenez contact auprès de votre accountmanager.

Aperçu des contrats de service CityTouch



| Type de service | Description | Basic | Essential | Premium | Premium+ |
|--|---|-------|-----------|---------|----------|
| Contrôle périodique du système | Philips Lighting réalise chaque trimestre un contrôle du système CityTouch pour remédier à d'éventuelles défaillances du système. | | ● | ● | ● |
| Mises à jour logicielles automatiques | Les prestations sur logiciel et les mises à jour de la sécurité sont automatiquement exécutées dans le cadre des plages d'entretien prévues dans le contrat de services CityTouch. Vous êtes prévenus par e-mail automatique du moment de l'entretien et du temps d'indisponibilité prévu. | ● | ● | ● | ● |
| Traitement des demandes 24/7 | A n'importe quel moment de la journée, Philips Lighting peut traiter une question à propos de CityTouch et/ou d'une demande de service. | ● | ● | ● | ● |
| Contrôle du système et proposition d'intervention en cas de message de défaillance (heures de bureau) | Se basant sur une messagerie automatique provenant de CityTouch, un technicien de Philips Lighting assure le suivi de tous les messages de défaillance. Un message de défaillance se compose toujours d'une brève description, du code de défaillance, de la gravité du dysfonctionnement et de son emplacement. Ensuite, on procède à une analyse de l'erreur et vous recevez une proposition de réparation. | | ● | ● | ● |
| Configuration après remplacement de pièces détachées (à distance) | Le remplacement de pièces détachées qui exige une mise en marche ou une configuration spécifiques de CityTouch est réalisé "à distance" par un technicien de Philips Lighting. | | | ● | ● |
| Résolution des problèmes sur place | Alerté par un rapport de défaillance automatique et son analyse (via le contrôle du système et la proposition de réparation d'après message de défaillance), un technicien de Philips Lighting se rend sur place pour résoudre le problème. | | | ● | ● |
| Configuration des profils de gradation | Alerté par un rapport de défaillance automatique et son analyse (via le contrôle du système et la proposition de réparation d'après message de défaillance), un technicien de Philips Lighting se rend sur place pour résoudre le problème. | ● | ● | ● | ● |
| Modification des profils de gradation | A votre demande, un technicien de Philips Lighting va configurer, assigner et vérifier les profils de gradation de CityTouch, avec un maximum de 10 interventions par an. | | | ● | ● |
| Constitution de groupes | A votre demande, un technicien de Philips Lighting va constituer de nouveaux groupes dans CityTouch, les assigner et les vérifier, avec un maximum de 10 interventions par an. | | | ● | ● |
| Constitution de quartiers | A votre demande, un technicien de Philips Lighting va constituer des nouveaux quartiers (zones) dans CityTouch, les assigner et les vérifier, avec un maximum de 10 interventions par an. | | | ● | ● |
| Constitution des routes | A votre demande, un technicien de Philips Lighting va constituer de nouvelles routes dans CityTouch, les assigner et les vérifier, avec un maximum de 10 interventions par an. | ● | ● | ● | ● |
| Modification de routes | A votre demande, un technicien de Philips Lighting va modifier des routes existantes dans CityTouch, les assigner et les vérifier, avec un maximum de 10 interventions par an. | | | ● | ● |

Aperçu des contrats de service CityTouch (suite)

| Type de service | Description | Basic | Essential | Premium | Premium+ |
|---|---|-------------|-----------|---------|----------|
| Incorporation de numéros de lampadaires dans CityTouch | Sur demande, un technicien Philips Lighting ajoute des numéros de lampadaires dans CityTouch. | Sur demande | | | |
| Téléchargement de base de données sur les points lumineux dans CityTouch | Sur demande, un technicien Philips Lighting télécharge une base de données complète sur les points lumineux dans CityTouch | Sur demande | | | |
| Rapport standard sur l'état des points lumineux dans CityTouch | Chaque trimestre, un rapport standard est réalisé sur l'ensemble du domaine CityTouch. Le rapport standard comprend l'information sur le nombre de nouveaux points lumineux, la consommation d'énergie, une liste des défaillances en cours et de celles qui ont été résolues. Le rapport est fourni en format PDF. | | ● | ● | ● |
| Rapport sur mesure sur l'état des points lumineux dans CityTouch | Un rapport sur mesure vous est fourni. Vos demandes sur le contenu et la fréquence du rapport en détermineront le prix. | Sur demande | | | |
| Ajouter/modifier des utilisateurs | De nouveaux utilisateurs peuvent être ajoutés ou des accès existants peuvent être modifiés. | ● | ● | ● | ● |
| Formation de base à l'utilisation | Vos responsables reçoivent une formation à l'utilisation du système CityTouch. | ● | ● | ● | ● |
| Analyse des données et rapport | Service sur mesure | | | | ● |
| Conseil sur les données | Service sur mesure | | | | ● |
| Optimisation système (configuration) | Service sur mesure | | | | ● |

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des tarifs pour les contrats de service Essential, Premium et Premium+

Aperçu des prix des contrats de services CityTouch

Comment calculer le tarif de votre contrat de service

Le tarif de votre contrat de service est basé sur le nombre de luminaires. Choisissez d'abord le type de contrat que vous souhaitez. Vérifiez sur combien de luminaires il porte. Placez les 250 premiers luminaires sur la ligne supérieure (tarif de base).

En fonction du nombre total de luminaires, vous placez chaque fois le solde (une partie du solde) dans ce tarif, et ainsi de suite. Sauf si vous avez moins de 250 luminaires, le montant final sera toujours la somme de plusieurs lignes. Regardez l'exemple de calcul.

| # Luminaires | Essential | Premium | Premium+ |
|-----------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Tarif < 250 – tarif de base | € 1.000/année | € 2.000/année | € 3.000/année |
| Tarif 251-1000 | € 1,0/#/année | € 2,0/#/année | € 4,0/#/année |
| Tarif 1001-5000 | € 0,5/#/année | € 1,0/#/année | € 2,0/#/année |
| Tarif 5001-25000 | € 0,3/#/année | € 0,5/#/année | € 1,0/#/année |
| Tarif > 25000 | € 0,1/#/année | € 0,2/#/année | € 0,4/#/année |

Exemple de calcul en Formule Essential avec 7000 luminaires

| | |
|-----------------------|------------------|
| € 250 – tarif de base | € 1.000,- |
| 750 x € 1,0 | € 750,- |
| 4.000 x € 0,5 | € 2.000,- |
| 2.000 x € 0,3 | € 600,- |
| 0 x € 0,1 | € 0,- |
| Total | € 4.350,- |

Conditions générales

Le contrat de services est une convention entre vous et Philips Lighting. Un contrat de services est toujours conclu pour une période d'1 an, renouvelable chaque année. En entamant un contrat de service, vous payez l'année en cours en fonction du nombre de points lumineux. Les nouveaux points lumineux sont toujours automatiquement ajoutés au contrat de service.

Au premier janvier de l'année suivante, le prix des services est calculé sur le nombre effectif de points lumineux. Attention: ceci ne constitue pas une extension de la garantie ou de la convention de service sur les luminaires et/ou les dispositifs de commande (CityTouch). 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