



**PHILIPS**

*CityTouch*

Servicecontracten

 Essential

 Premium

 Premium+

Uw verlichtings-  
systeem altijd in de  
**beste conditie**

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de Philips Services Essential, Premium en Premium+. Kiest u niet voor één van deze servicecontracten, dan zijn alleen de Basic-services inbegrepen. Voor alle genoemde services geldt: deze zijn ook beschikbaar op aanvraag. Vraag hiernaar bij uw Philips accountmanager.

## Overzicht servicecontracten CityTouch

Serviceonderdeel	Beschrijving	Basic	Essential	Premium	Premium+
<b>Periodieke systeemcontrole</b>	Philips voert 1 x per kwartaal een systeemcontrole uit in CityTouch om eventuele systeemfouten te verhelpen.		•	•	•
<b>Automatische software updates</b>	Softwareprestaties en veiligheidsupdates worden automatisch uitgevoerd binnen bepaalde onderhoudsvensters, conform de CityTouch Dienstverleningsovereenkomst. U ontvangt op voorhand een automatische e-mail met informatie over het tijdstip van onderhoud en de geplande downtime.	•	•	•	•
<b>Serviceaanvragen worden 24/7 in behandeling genomen</b>	Op elk moment van de dag kan Philips uw vraag over CityTouch en/of verzoek tot service behandelen. Dit gebeurt op basis van een service ticket. U ontvangt hiervoor van ons een telefoonnummer en e-mailadres van de helpdesk voor de registratie van een serviceaanvraag.	•	•	•	•
<b>Systeemcontrole en voorstel voor herstel bij foutmelding (binnen kantooruren)</b>	Gebaseerd op automatische foutmeldingen vanuit CityTouch, volgt een Philips servicemedewerker alle foutmeldingen op. Een foutmelding bestaat steeds uit een korte beschrijving, foutcode, de ernst van de fout en de locatie. Vervolgens wordt een foutanalyse gemaakt en ontvangt u een voorstel voor herstel.		•	•	•
<b>Configuratie van onderdelen na vervanging (op afstand)</b>	Bij vervanging van onderdelen die een specifieke inbedrijfstelling of configuratie vereisen in CityTouch, wordt deze actie door een Philips servicemedewerker 'op afstand' uitgevoerd.			•	•
<b>Probleem oplossen op locatie</b>	Geïnitieerd door een automatisch foutrapport en analyse hiervan (via systeemcontrole en voorstel voor herstel bij foutmelding), zal een Philips servicemedewerker bij u op locatie het probleem oplossen.			•	•
<b>Dimregimes inregelen</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker nieuwe dimregimes in CityTouch aanmaken, toewijzen en monitoren, tot een maximum van 10 acties per jaar.	•	•	•	•
<b>Dimregimes wijzigen</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker bestaande dimregimes in CityTouch wijzigen, toewijzen en monitoren tot een maximum van 10 acties per jaar.			•	•
<b>Groepen aanmaken</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker nieuwe groepen in CityTouch aanmaken, toewijzen en monitoren tot een maximum van 10 acties per jaar.			•	•
<b>Wijken aanmaken</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker nieuwe wijken (area's) in CityTouch aanmaken, toewijzen en monitoren tot een maximum van 10 acties per jaar.			•	•
<b>Straten aanmaken</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker nieuwe straten in CityTouch aanmaken, toewijzen en monitoren tot een maximum van 10 acties per jaar.	•	•	•	•
<b>Straten wijzigen</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker bestaande straten in CityTouch wijzigen, toewijzen en monitoren tot een maximum van 10 acties per jaar.			•	•

## Overzicht servicecontracten CityTouch (vervolg)

Service onderdeel	Beschrijving	Basic	Essential	Premium	Premium+
<b>Lichtmastnummer toevoegen in CityTouch</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker lichtmastnummers toevoegen in CityTouch.	Op aanvraag			
<b>Lichtpuntendatabase uploaden in CityTouch</b>	Op uw verzoek zal een Philips servicemedewerker een volledige lichtpuntendatabase uploaden in CityTouch.	Op aanvraag			
<b>Standaardrapport status lichtpunten in CityTouch</b>	Per kwartaal wordt een standaardrapport gemaakt van een volledig CityTouch gebied. Een standaardrapport bevat informatie over het aantal nieuwe lichtpunten, energieverbruik, een lijst met openstaande en opgeloste fouten. U ontvangt het rapport in pdf-formaat.		•	•	•
<b>Rapport op maat status lichtpunten in CityTouch</b>	U ontvangt een rapport op maat. Uw wensen op het gebied van inhoud en frequentie van het rapport worden met u besproken, alvorens een prijs bepaald kan worden.	Op aanvraag			
<b>Gebruikers toevoegen / wijzigen</b>	Nieuwe gebruikers kunnen worden toegevoegd, of bestaande permissies kunnen worden gewijzigd.	•	•	•	•
<b>Basisgebruikerstraining</b>	Uw CityTouch-beheerders krijgen een basisgebruikers-training.	•	•	•	•
<b>Data-analyse en rapportage</b>	Service op maat				•
<b>Data-advies</b>	Service op maat				•
<b>Systeemoptimalisatie (configuratie)</b>	Service op maat				•

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de tarieven van een Essential, Premium en Premium+ servicecontract.

## Overzicht prijzen servicecontracten CityTouch

### Zo berekent u het tarief van uw servicecontract

Het tarief van uw servicecontract is gebaseerd op het aantal armaturen. Kijk eerst bij het servicecontract van uw keuze. Bedenk om hoeveel armaturen het gaat. Plaats de eerste 250 armaturen in de bovenste regel (tevens basisfee).

Afhankelijk van het totaal aantal armaturen plaatst u per regel steeds (een deel van) het restant in dit tarief, enzovoorts. Behalve als u tot 250 armaturen heeft, is het eindbedrag altijd de som van meerdere regels. Zie ook het rekenvoorbeeld.

# Armaturen	Essential	Premium	Premium+	Rekenvoorbeeld Essential bij 7.000 armaturen
<b>Tarief &lt; 250 - basisfee</b>	€ 1.000/jaar	€ 2.000/jaar	€ 3.000/jaar	€ 250 - basisfee
<b>Tarief 251-1000</b>	€ 1,0/#/jaar	€ 2,0/#/jaar	€ 4,0/#/jaar	750 x € 1,0
<b>Tarief 1001-5000</b>	€ 0,5/#/jaar	€ 1,0/#/jaar	€ 2,0/#/jaar	4.000 x € 0,5
<b>Tarief 5001-25000</b>	€ 0,3/#/jaar	€ 0,5/#/jaar	€ 1,0/#/jaar	2.000 x € 0,3
<b>Tarief &gt;25000</b>	€ 0,1/#/jaar	€ 0,2/#/jaar	€ 0,4/#/jaar	0 x € 0,1
				<b>Totaal in €</b>
				€ 4.350,-

### Algemene voorwaarden

Een servicecontract is een overeenkomst tussen u en Philips Lighting. Een servicecontract wordt steeds aangegaan voor een periode van 1 jaar en is jaarlijks opzegbaar. Bij ingang van een servicecontract betaalt u voor het aantal lichtpunten pro-rata het lopende jaar. Nieuwe lichtpunten worden steeds automatisch

toegevoegd aan het servicecontract. Per 1 januari van het volgende jaar wordt de serviceprijs berekend op het aantal effectieve lichtpunten. Let op: dit is geen verlengde garantie of serviceovereenkomst op de armaturen en/of (CityTouch) controls. Op bovenstaande prijzen zijn Philips [algemene voorwaarden voor service & onderhoudsdiensten](#) van toepassing.



© 2016 Philips Lighting Holding B.V. Alle rechten voorbehouden. Philips behoudt zich het recht voor om zonder kennisgeving of verplichting en op elk moment wijzigingen aan te brengen in de specificaties en/of de productie van een product te staken en is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van gebruik van deze publicatie.

Uitgiftedatum: Mei 2016

[www.philips.nl/citytouch](http://www.philips.nl/citytouch)