



Service-Portfolio für Systemlösungen **Zutritt & Zeit**

Servicepakete
nach Maß



Service von dormakaba: mehr Sicherheit und Komfort für Ihr Gebäude.

Wenn es um die Sicherheit Ihres Gebäudes geht, ist uns kein Weg zu weit: Über 100 hochqualifizierte und ab Werk geschulte System- und Servicetechniker, Einsatzplaner und Supportmitarbeiter stehen deutschlandweit in einem dichten Service-netz bereit. Nutzen Sie unseren Premium-service über den gesamten Lebenszyklus Ihrer Zeit- und Zutrittslösung hinweg. Und genießen Sie das gute Gefühl, einfach rundum gut betreut zu sein.

Ihre Service-Vorteile auf einen Blick



Volle Kostenkontrolle

Skalierbare Instandhaltungs- und Wartungskosten für bessere Planungs- und Investitionssicherheit.

Schnelle Reaktion

Profitieren Sie von einem schnellen Support in einem zugesicherten Zeitraum und als Vertragskunde von garantierten Reaktionszeiten.

24/7 erreichbar

Wir sind rund um die Uhr erreichbar und leisten kostenfreien Remote- wie auch Vor-Ort-Support.

Regelmäßige Hardwarewartung

Für eine verlängerte Lebensdauer, minimierte Ausfallrisiken, mehr Betriebssicherheit und die nachweisliche Einhaltung gesetzlicher Vorgaben.

Höchste Ersatzteilverfügbarkeit

Für eine möglichst schnelle Reparatur bieten wir Ersatzteile mit höchster Verfügbarkeit in zuverlässiger Herstellerqualität an.

Update/Upgrade-Service

Damit Sie auf dem neuesten Stand der Technik bleiben und Sicherheitslücken vermeiden, ist unser Update/Upgrade-Service inklusive.





150 Jahre Erfahrung für produktgenauen Service

Profitieren Sie von unserer über 150-jährigen Erfahrung als Anbieter für Zugangs- und Sicherheitslösungen. Dazu bieten wir Ihnen Serviceleistungen, die von der schnellen Störungsbeseitigung über den sorgenfreien Wartungsvertrag bis hin zu Modernisierungen und Beratungsleistungen rund um die folgenden Produkte reichen:

Zutrittslösungen		Hotelschließsysteme		Zeitwirtschaftslösungen	
					
Zutrittsleser & -steuerungen: z.B. 91 XX, 92 XX	Zutrittssoftware: exos, exivo, MATRIX, Kaba evolo Manager	Hotelschlösser: 790, Confidant, RAC4, SR1, FDU	Zutrittssoftware: Atlas, Saflok, System 6000, Ambiance	Zeiterfassungs-terminals: z.B. 93 00, 95 00, 97 00, BDE	Zeitwirtschafts-software: MATRIX, EACM, jay cloud, b-comm ERP



Zu Ihrem Bedarf passende Servicepakete

Service ist für uns die konsequente Ergänzung unserer Lösungen. Dabei haben Sie die Wahl: Unsere perfekt aufeinander abgestimmten Vertragsmodelle helfen Ihnen, so lange wie möglich das Beste aus Ihrer Software, Hardware oder auch aus beidem herauszuholen.

Software

Smart:

die perfekte Lösung für kleinere Systeme.

Mit garantierten Reaktionszeiten, reiner Störungsbeseitigung und kostenfreiem Support die ideale Lösung für geringe Budgets und Softwaresysteme, die aktualisiert werden müssen.

Advance:

zu geringen Kosten immer up to date bleiben.

Bei noch kürzeren Reaktionszeiten profitieren Sie außer von der schnellen Störungsbeseitigung auch von kostenfreien Lizenzen für zukünftige Updates und Upgrades, für die Sie sonst zahlen müssten.

Comfort:

Rundum-sorglos-Paket mit Updates und Upgrades.

Profitieren Sie von kürzesten Reaktionszeiten und kostenfreiem Support – remote oder vor Ort – sowie von der Bereitstellung und Installation aller Updates und Upgrades.



Hardware

Smart:

das Einstiegspaket für schmale Budgets.

Mit garantierten Reaktionszeiten, reiner Störungsbeseitigung und kostenfreiem Support die ideale Lösung für alle, die eine smarte Lösung suchen.

Advance:

höchste Anlagenverfügbarkeit inklusive vorbeugender Wartung.

Neben kürzeren Reaktionszeiten und der zuverlässigen Beseitigung von Störungen profitieren Sie von einer regelmäßigen Wartung zur präventiven Erkennung möglicher Ausfälle.

Comfort:

das Hardware-Paket mit allen Leistungen inklusive.

Profitieren Sie von kürzesten Reaktionszeiten und kostenfreiem Support – remote oder vor Ort. Zusätzlich erhalten Sie eine jährliche Wartung und gratis Ersatzteile sowie -Geräte im Reparaturfall.

Hardware & Software

Complete:

Rundum-sorglos-Paket für Hardware und Software.

Unsere kombinierte Serviceleistung für Ihre Software- und Hardwarekomponenten bietet kürzeste Reaktionszeiten, volle Kostenkontrolle und höchste Verfügbarkeit.

Service-Vertragsmodelle Systemlösungen Zutritt & Zeit

Leistungsmerkmale je Vertragsmodell

Allgemein	Service Desk Center
	Erreichbarkeit
	Kosten telefonischer Support inklusive
	Reaktionszeit remote an Werktagen* (Reaktionszeit = Zeitraum zwischen Störungsmeldung und Beginn Störungsbehebung remote)
	Reaktionszeit remote an Werktagen* bei Option Support und Monitoring Center
	Reaktionszeit vor Ort an Werktagen* bei Meldung bis 12:00 Uhr (Reaktionszeit = Zeitraum zwischen Störungsmeldung und Beginn Störungsbehebung vor Ort; nach vorangegangenem Remoteversuch)
	Option Support und Monitoring Center verfügbar für Kaba exos und MATRIX Pro (monatlich kündbar, Berechnung = 30 Tage/Monat)
	Mindestlaufzeit
Hardware	1x Wartung inkl. Anfahrt p.a.
	Störungsbeseitigung DL* remote
	Störungsbeseitigung DL* vor Ort
	Anfahrt Störungsbeseitigung
	Material/Ersatzteile/Reparatur
	Firmwareupdate
	Firmwareupdate DL*
	Anfahrt Firmwareupdate
Software	Störungsbeseitigung DL* remote
	Störungsbeseitigung DL* vor Ort
	Anfahrt Störungsbeseitigung
	Update
	Update DL*
	Anfahrt Update
	Upgrade
	Upgrade DL*
	Anfahrt Upgrade
	Remotezugriff

* Montags bis freitags 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

● Inklusive ○ Nicht inklusive

dormakaba Smart 	dormakaba Advance 	dormakaba Comfort 	dormakaba Complete 
Reaktionszeit remote + vor Ort	Update/Upgrade-Vertrag bzw. Full-OM	Full Service	Full Service
●	●	●	●
24/7	24/7	24/7	24/7
●	●	●	●
6 h	5 h	4 h	3 h
5 h	4 h	3 h	3 h
Max. 3 Werktage	Max. 2-3 Werktage	Max. 1-2 Werktage	Max. 1 Werktag
10,00 €/Tag	10,00 €/Tag	10,00 €/Tag	10,00 €/Tag
3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre	3 Jahre
○	●	●	●
●	●	●	●
●	●	●	●
●	●	●	●
○	○	●	●
○	●	●	●
○	●	●	●
○	●	●	●
oder	oder	oder	und
●	●	●	●
●	●	●	●
●	●	●	●
○	●	●	●
○	○	●	●
○	○	●	●
○	●	●	●
○	○	●	●
○	○	●	●
Bedingung	Bedingung	Bedingung	Bedingung

Beratung und Workshops

Wir beraten und unterstützen Sie gerne bei der Ausarbeitung einer Gesamtlösung für Ihre Systemlösungen Zutritt & Zeit. Dabei gehen wir auf Ihre individuellen Anforderungen ein und helfen Ihnen bei der Umsetzung der für Sie richtigen Mischung aus Hardware- und Softwarelösungen.

Service EAD – Electronic Access & Data
Service für Systemlösungen Zutritt & Zeit

T: 0800 5 240 250 (kostenfrei)
E: service.ead.de@dormakaba.com

Montags–sonntags

Wir sind 24h für Sie da!

dormakaba Deutschland GmbH

Philipp-Reis-Str. 14 | 63303 Dreieich | Deutschland

Vertragswesen

Tel.: +49 6103 9907 360 | Mail: Dreieich-Wartung.de@dormakaba.com





Kontaktieren Sie uns!

Sie benötigen akuten Support, sind an einer Beratung interessiert oder möchten mehr zum Thema Modernisierung erfahren? Als verlässlicher Partner sprechen wir Ihre Sprache und unterstützen Sie bei allen Fragen rund um Ihre Zeit- und Zutrittslösungen.



Türtechnik



Systemlösungen Zutritt und Zeit



Mechanische Schliesssysteme



Hotelzutrittssysteme



Automatische Türsysteme



Glassysteme



Hochsicherheits- schlösser



Services

dormakaba Deutschland GmbH

DORMA Platz 1
DE-58256 Ennepetal
T +49 2333 793-0
info.de@dormakaba.com
www.dormakaba.de

dormakaba Luxembourg SA

Duchscherstrooss 50
LU-6868 Wecker
T +352 26710870
info.lu@dormakaba.com
www.dormakaba.lu

dormakaba Austria GmbH

Ulrich-Bremi-Strasse 2
AT-3130 Herzogenburg
T +43 2782 808-0
office.at@dormakaba.com
www.dormakaba.at

dormakaba Schweiz AG

Lerchentalstrasse 2a
CH-9016 St. Gallen
T +41 848 85 86 87
info.ch@dormakaba.com
www.dormakaba.ch