

Kære

Det er godt at bruge 11 minutter på at læse Serviceaftalen FLEX igennem

Hvorfor? Fordi Serviceaftalen FLEX dokumenterer de løsninger, I har valgt fra Honeywell Building Solutions, når det kommer til service og eftersyn af de automatiserede anlæg i jeres bygninger.

Enten er denne aftale en ny type aftale eller en ændring af jeres eksisterende aftale. Derfor er det vigtigt at kende sine aftaler. Og have et overblik over udbyttet ved Serviceaftalen FLEX.

Vi har samlet det hele i en kort form:

- Alt om serviceaftalen
- Tilkald af servicetekniker
- Ansvar, sikkerhed og betingelser
- Kalender og tilføjelser til aftalen
- Økonomi

Alligevel kan du selvfølgelig have spørgsmål til aftalen. Eller overvejelser om vores andre serviceaftaler, som du kan se i diagrammet på sidste side. En aftale er sjældent støbt i cement.

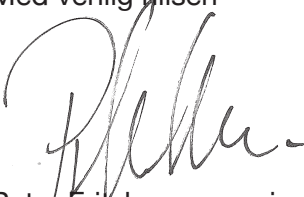
Vi vil gerne understrege, at en serviceaftale hos Honeywell Building Solutions er en aftale mellem mennesker. Det menneskelige er nemlig kodeordet: Uanset hvilken aftale I har, så er vores service den samme.

Er du i tvivl om noget, eller har du spørgsmål til aftalen, så kontakt os med det samme. Aftalen skal du returnere til Honeywell HBS i underskrevet stand, enten via mail eller almindelig post. Adressen står øverst på siden.

Nu er det tid til at lade blikket glide hen over overskrifterne og granske detaljerne. Hvis du satte 11 minutter af, da du læste første linje, er der ca. 9 minutter tilbage.

Det er godt at kende indholdet, rammerne og økonomien i en serviceaftale.

Med venlig hilsen



Peter Fritzbøger, servicechef
peter.fritzboger@honeywell.com

Service**Aftale**



Flex



Når fleksibilitet og kontakt til Honeywell er det vigtigste

Serviceaftalen FLEX sikrer, at I har en fast tilknytning til Honeywell i kraft af en timeaftale. Kernen i aftalen handler om, at jeres anlæg bliver tilset af en af Honeywells servicespecialister. Af én som har den nødvendige viden om jeres anlæg på områder, hvor I måske ikke er 100 % dækket ind via af jeres egne medarbejdere.

FLEX-aftalen kalder vi også en timeaftale, fordi I køber et bestemt antal timer alt efter behov – på årsbasis. Derfor er det vigtigt at være opmærksom på, at denne aftale *ikke* er en struktureret serviceaftale, hvor Honeywell tager det fulde ansvar for driftssikkerheden.

En timebaseret aftale kan vi skære til, så den passer præcist til jeres organisation. Vi leverer både serviceaftaler på 1-3 dage årligt og på 100-110 dage. Med FLEX-aftalen har I kort snor i jeres service og eftersyn. I kender formentlig præcist de områder, hvor I har brug for vores rådgivning. Og I har måske planlagt at bruge os til helt bestemte opgaver. Løsningen er ideel, når man som kunde vil have det fulde overblik over driften selv.

Hvis man kaster et helikopterblik ned over jeres Serviceaftale FLEX, så rummer aftalen én konkret *fast* løsning (jvf. oversigten bagerst i aftalen):

E-services

- Kunde Servicecenter

Du undrer dig måske over, at der kun er én fast løsning i aftalen. Men hør engang: Det unikke ved Serviceaftalen FLEX er, at I frit vælger løsningerne. FLEX er – som navnet siger – en 100 % skræddersyet aftale.

Serviceaftalen FLEX har klare fordele:

- Inden for en overskuelig budgetramme gør I brug af Honeywells ekspertise
- I får 20 % rabat på komponenter
- I opnår en besparelse på timeprisen
- I har alle muligheder for at optimere aftalen i et tempo, der passer jer, f.eks. tilkøb af energioptimering, Akut Service eller ServiceNet Basis.



Hvad får I i hånden med Serviceaftalen FLEX?

Når vores servicetekniker kommer ud til jer, gennemgår han – evt. sammen med jeres tekniske chef eller maskinmester – de anlæg, som I vurderer, der er behov for at blive serviceret. Her ligger bolden hos jer som kunde. Undervejs dokumenterer Honeywell status og mulige fejl ved anlæggene via en PDA – direkte koblet til Honeywells servicecenter.

Så hvad får I i hånden efter et servicebesøg?

- Dokumentation efter hvert besøg, hvor det udførte arbejde er beskrevet
- Rådgivning i forhold til mulige fejl
- Status-rapport på fremtidige risici ved jeres anlæg
- Opdateret viden fra vores specialister om f.eks. grøn drift og om nye løsninger, der kan integreres i jeres systemer

En aftale hvor dørene er åbne

Behov kan selvfølgelig ændre sig i jeres organisation. Pludseligt. Eller som del af en nødvendig udvikling, for eksempel i forbindelse med ændringer af jeres bygningsfaciliteter. Derfor skal du vide, at I kan vælge at opgradere Serviceaftalen FLEX, for eksempel med:

- Moderniseringsaftale; løbende opgradering af anlæg
- Mekanisk service; med eller uden filterskift
- Udvidet ServiceNet
- ELM-kontrakt

Sørg for at tjekke, at I har den rigtige serviceaftale. Måske er I bedre tjent med en KOMPLET Serviceaftale? Her står Honeywell for hele driften og sikrer både opgraderinger og optimal energibesparelse. En totalløsning. Ring til os, hvis du er i tvivl.



Alle aftaler har en grænse ...

Serviceaftalen FLEX er det rigtige valg, når I kører med en effektiv, miljøvenlig og driftssikker kontrol over jeres anlæg. Og lige her går en vigtig grænse. Med FLEX-aftalen har I også selv det fulde ansvar for vedligeholdelsen af jeres anlæg. Hvis vi kaster bolden på bordet igen: Vi gennemgår de anlæg, som I vurderer, vi skal se på. Bolden ligger hos jer. Og endnu mere vigtigt: Bolden ligger også hos jer, når det gælder den optimale vedligeholdelse.

Samlet set er det godt at have det fulde overblik over, hvad aftalen *ikke* dækker:

- Dokumentation efter hvert besøg, hvor status på det udførte arbejde er beskrevet
- En plan for vedligeholdelsen af jeres anlæg

Forebyggende Service

- På Komponenter
- På Undercentraler

Komponent Service

- Udskiftning af defekte komponenter

En sidste ting: FLEX-aftalen gælder kun indenfor den aftalte periode. Timer, der ikke er brugt inden for aftalens rammer, kan I ikke overføre til det følgende år.



Det er godt at kende sin serviceaftale
– men hvorfor ha' en?

Hvorfor er det overhovedet værd at have en serviceaftale hos Honeywell Building Solutions? Hvorfor ikke bare betale en timepris, hvis automatikken pludselig bryder ned? Eller køre med skiftende leverandører? Når man sidder med en aftale i hånden, kan man godt komme i tvivl. Vi vil gerne komme din tvivl i møde.

Hvis du går fire linjer ned, så står det klart, hvorfor en serviceaftale er den optimale vedligeholdelsesplan for jeres bygningsanlæg. Uanset om jeres bygninger er fra i går eller har 50 års historie med sig.

Fire grunde til, at det er godt at have en serviceaftale hos Honeywell Building Solutions:

- **Vores kunder er sikret en økonomisk fordelagtig drift**
Omkring 75 % af udgifterne i et anlægs levetid går til vedligeholdelse og drift. Med en serviceaftale i hånden får I den mest effektive anlægsudnyttelse – og mindst mulig slitage.
- **Trygheden ved at have en kompetent partner i ryggen**
Som fast kunde hos Honeywell er I koblet på ServiceNet. Vi følger jeres anlæg konstant og er jeres backup, hvis noget begynder at gå den forkerte vej. Feedback fra jer indarbejder vi systematisk via vores kundeservice *Voice of the Customer*.
- **Vi kickstarter og fastholder en grøn driftsprofil**
En miljørigtig anlægsdrift er attraktivt uanset anlæg, kapaciteten og jeres bygningers alder. Hvorfor? Fordi organisationer i én og samme bevægelse altid opnår besparelser og bruger mindre energi.
- **Enhver kunde med en serviceaftale drager nytte af Honeywells banebrydende teknologi**
Når vi har adgang til data fra jeres anlæg, kan vi opspore og dokumentere mulige anlægsfejl. Dét er forebyggelse i verdensklasse, der både forbedrer jeres drift og giver færre fejl.



ServiceNet basis: direkte forbindelse mellem jer og os

ServiceNet basis betyder, at Honeywell altid er koblet på jeres system. Vi er helt inde i kernen og kan både opgradere og flytte filer, hvis det er jeres ønske. Ja, det svarer til, at vi sidder foran jeres skærm.

Ser man på ServiceNet basis ud fra et hverdagsperspektiv, så handler det om, at vi med det samme kan lokalisere fejlmeldinger fra jer. Og hurtig reaktionstid er ikke kun attraktivt i sportens verden. Det betyder for det første en langt større sikkerhed for jeres systemer og programmer. Samtidig bruger vi færre timer, når der er en effektiv forbindelse mellem jer og os. Oveni er ServiceNet basis nøglen til Honeywells nyeste og mest specialiserede ydelser (se oversigten bagerst).

ServiceNet basis giver jer adgang til flere muligheder og er grundlæggende i tråd med de fordele, man alle dage har med en fjernopkobling.

Og du kan trygt stole på, at vi ikke sidder og programmerer eller opgraderer udenom jer. Forbindelsen mellem jer og os sker kun efter aftale med jer.

ServiceNet basis er standard for Honeywells serviceaftaler. Har I en Serviceaftale FLEX, skal du huske at framelde ServiceNet basis, hvis I *ikke* ønsker at etablere en internet-VPN forbindelse mellem jeres organisation og Honeywell.

Ja, vi vil gerne FRAVÆLGE ServiceNet basis (sæt X).



ServiceNet™ udvidet: turbo på den mobile driftsstyring og bedre kontrol med energiforbruget

ServiceNet Web, ServiceNet Hosting og ServiceNet Energi er tre servicepakker, der giver jer en tand mere fleksibilitet og mobilitet. Overblik over jeres energiforbrug får I oveni med ServiceNet Energi – og dét trækker som regel regnskabet i den gode retning.

Lad os sætte et par andre fordele frem i lyset: De medarbejdere, der plejer at sørge for backup og service i jeres organisation, kan med ServiceNet™ udvidet gå i gang med andre opgaver, der presser sig på. Med den mobile løsning kan medarbejdere også drifte og overvåge hele installationen hjemmefra. Eller fra bilen – eller hvor de nu befinder sig.

Kort sagt, her kommer de tre servicepakker inden for ServiceNet™ udvidet:

1. ServiceNet Web: når som helst og hvor som helst

- Fjernadgang via internet; enten via almindelig PC eller mobil enhed (tablet PC, f.eks. Ipad)

2. Sikkerhed og sparet tid med ServiceNet Hosting

Kan man overhovedet sige, at drift kan sikres 365 dage om året – år efter år? Honeywell kører med redundante systemer, dvs. dobbelte servere for alle former for datalagring. Mere sikkert kan det ikke blive.

Sikkerhed er én ting. Så kommer timerne og den viden, det kræver, ude i organisationerne for at bruge, overvåge og vedligeholde en server. Med ServiceNet Hosting ligger den del på Honeywells bord. Som kunde står man med to resultater: mere tid til andre opgaver i den ene hånd. Og dokumenteret sikkerhed i den anden.

Vores hostingløsning består af en række enkeltdele:

- ServiceNet Web er inkluderet i aftalen
- Fuld drift af jeres EBI via ServiceNet™ (hverken PC eller server er nødvendig for jer)
- Overvågning af forbindelsen mellem ServiceNet og jeres installation
- Hosting af jeres EBI på dedikeret eller delt server
- 1 stk. Client ServiceNet™ station inkluderet (ved delt EBI server)
- EBI software opdateringer
- EBI software opgraderinger via ELM-kontrakt (tilkøb). Dvs. som kunde har I en fast udgift til vedligeholdelse af hardware og software, fordi Honeywell overtager ansvaret for driften af EBI
- Overvågning af EBI software – for at sikre jer optimal drift



3. Overblik og plus i regnskabet med ServiceNet Energi

Strøm og varme cirkulerer hver dag gennem komplekse systemer og holder bygninger og arbejdspladser i gang. Så længe det kører efter planen, er de fleste tilfredse. Men hvorfor ikke gå efter at blive en mere grøn virksomhed? Hvor energiforbruget og driftsregnskabet er noget kolleger og netværket taler positivt om.

Med ServiceNet Energi får I en klar bevidsthed om, hvilke enheder der trækker mere eller mindre. Er I koblet på Honeywells energi-registreringsprogram, kan I køre og måle jeres forbrug. Rapportering sender vi til jer i det format, I ønsker: i excel, som grafik – vi leverer i de 10 mest gængse formater. Eller I klarer det selv via vores web interface. Ja, overblik er ordet.

ServiceNet Energi giver jer:

- Fast overvågning af varme/køle-produktion i forhold til den beregnede samlede effektivitet
- Adgang til ServiceNet™ via EBI Web Energi Manager.



Trygheden ved at vide, at hjælpen er på vej

Som BASIS- eller FLEX-kunde skal I regne med en responstid inden for tre arbejdsdage. Med en KOMPLET-aftale er der en responstid på to arbejdsdage.

Hvis I for eksempel ringer kl. 12.30 mandag til vores Kunde Servicecenter, så begynder vores tekniker at arbejde med opgaven senest torsdag kl. 12.30 for kunder med en BASIS- eller FLEX-aftale – og onsdag kl. 12.30 for kunder med en KOMPLET-aftale.

Ved alle former for tilkald skal I kontakte Honeywells Kunde Servicecenter:

Ring på tlf.: 7011 5556

Eller send en mail til: askgccc.dk@honeywell.com (kun i dagtimerne)

Åbningstiden er:

mandag-torsdag: kl. 08.00-16.15

fredag: kl. 08.00-14.45

Har I generelt brug for hurtigere tilkald end inden for denne aftales rammer, kan I købe det til aftalen særskilt.

Akut tilkald er *ikke* del af en serviceaftale

Men det kan det blive!

Vi oplever af og til, at kunder tager det for givet, at de med en serviceaftale kan få akut hjælp.

Akut tilkald kan I til hver en tid inkludere i jeres serviceaftale mod en merpris. Lad os dykke ned i detaljen og forklare lidt mere om vores tilkaldsystem.



Med Akut Dag er I grundlæggende godt dækket ind

Honeywell har udviklet et enkelt og brugervenligt akut tilkaldssystem med to mulige løsninger, som I kan vælge at købe til den eksisterende aftale:

Akut Dag: Tilkald inden for normal åbningstid

Akut Døgn: 24 timer; 365 dage

Akut Dag er tilkald inden for normal åbningstid. Det betyder, at vi begynder arbejdet med at udbedre fejl indenfor de aftalte arbejdstimer (4, 8 eller 16 arbejdstimer).

Eksempel ved tilvalg af Akut Dag indenfor otte arbejdstimer:

Hvis I ringer kl. 12.30 mandag til vores Kunde Servicecenter, så begynder vores tekniker fejlretningen inden tirsdag kl. 12.30.

Med Akut Døgn ved I, at hjælpen altid er på trapperne

Akut Døgn er tilkald i alle døgnets 24 timer, 365 dage om året. Det betyder, at I får vished for, at Honeywell begynder arbejdet med fejlretningen inden for fire eller otte timer som fastsat i aftalen. Men vi gør vores yderste for at begynde på opgaven så hurtigt som muligt.

Eksempel ved tilvalg af Akut Døgn inden for otte timer:

Hvis I ringer kl. 12.30 mandag til vores Kunde Servicecenter, så begynder vores tekniker fejlretningen inden mandag kl. 20.30.

I vurderer naturligvis selv, hvornår der er brug for vores ekspertise – eller hvis der for eksempel er komponenter, der akut skal skiftes. Ved et tilkald udbedrer vi fejlen på stedet eller udarbejder en plan for løsningen sammen med jeres ansvarshavende. Det er jo dét, tryghed handler om.

Hvis uheldet er ude i weekenden, kan der være længe til mandag morgen. Rådfør jer evt. med en af vores serviceteknikere i forhold til mulige risici ved netop jeres anlæg, der betyder, at en akut tilkaldsløsning vil være det bedste valg for jer. Se også serviceoversigten bagerst.



Sikkerhed og forventningsafstemning ved et servicebesøg

Honeywell tager ansvar for en komplet risikovurdering, før vi begynder på en opgave. Vi tænker selvfølgelig først og fremmest på sikkerhed på jeres vegne. En af vores vigtigste opgaver er at opdage mulige fejl i tide. Endelig tænker vi også i sikkerhed på vores teknikeres vegne.

Sikkerhed gælder for jer som for os. Derfor skal vi bede jer sørge for, at følgende ting er på plads, når teknikeren kommer:

- Teknikeren skal have let og sikker adgang til udstyret og evt. nødvendig afspærring
- Teknikeren skal have de nødvendige hjælpemidler ved hånden, dvs. nøgler, stiger, stilladser, osv.
- Teknikeren skal have mulighed for at se tegninger og beskrivelser vedrørende udstyret

Sikkerhed gælder også for anlæggene. De skal være forsynede med de nødvendige afspærringsventiler og afbrydere. Honeywells tekniker skal have mulighed for at starte og stoppe et anlæg i samråd med jeres medarbejder. Forudsætningen for sikkerhed over hele linjen er også, at I er indstillet på at videregive vigtige oplysninger om udstyret og forholdene omkring det til vores tekniker, jvf. reglerne for arbejdsmiljø:

Ved arbejde i kundens lokaler (dvs. jeres) er kunden ansvarlig for arbejdsmiljøet og skal forebygge, at leverandørens personale (dvs. vores) udsættes for sundhedsfarer eller ulykker. Kunden skal oplyse om de farer, der kan være på arbejdspladsen og om de risici, der kan være forbundet med brugen af værktøj eller udstyr, der er stillet til rådighed af kunden. Ligeledes skal vi som leverandør oplyse jer om særlige risici, der kan være forbundet med vedligeholdelses- eller reparationsarbejdet. Som leverandør har vi også ret til at kræve, at vores kunder foretager de nødvendige forebyggende sikkerhedsforanstaltninger.

Et godt samarbejde handler sidst men ikke mindst om at have respekt for det helt grundlæggende, f.eks. at aftaler er noget, man overholder. Det betyder, at vi forventer, at I også har sat x i kalenderen, når Honeywells servicemedarbejder kommer.

For at vi kan udføre servicearbejdet effektivt og uden ekstraomkostninger for jer, bruger vi gerne tid på at tale med jer om, hvordan vi i et samarbejde opnår størst mulig sikkerhed.



Krav til serviceaftalens gyldighed og spørgsmålet om ansvar

Serviceaftalen er betinget af, at anlæg og udstyr er placeret og fungerer på samme måde, som da aftalen blev indgået. Det betyder, at Honeywell *ikke* leverer de aftalte ydelser, hvis anlæg er blevet flyttet, udskiftet eller på anden måde forandret uden en skriftlig aftale med Honeywell.

Serviceaftalen forudsætter også, at det udstyr, som aftalen omfatter, er installeret i tråd med de gældende love og regler på området. Og at udstyret er i en sådan stand, at det kan lade sig gøre at vedligeholde det. Hvis I fra et forsikringsselskab, laboratorium eller statslig myndighed er blevet anbefalet at installere nyt udstyr eller lave en sikkerhedstest, er det *ikke* en del af denne aftale, at Honeywell skal udføre opgaven. Som kunde kan I ikke drage Honeywell til ansvar for f.eks. driftstab, tabt fortjeneste, tab forvoldt ved skader på personer eller ejendom på grund af mangler eller dårlig funktion af udstyr, som er del af serviceaftalen.

Hvis uheldet er ude, og der sker skader under Honeywells udførelse af arbejdet på servicestedet i jeres bygninger, så er Honeywell erstatningspligtig efter dansk rets almindelige erstatningsregler, dog max. kr. 600.000.

Bemærk også, at Honeywell ikke er ansvarlig for at opfylde serviceforpligtigheden under force majeure, dvs. strejker, blokader, lock-out, leveringsvanskeligheder, krigshandlinger, naturkatastrofer, brand, hærværk, lovændringer, påbud, fejlagtige indgreb i installationer, svigt af forsyning med el, vand, afløb samt fejl og ødelæggelser fra brist i mure, vægge, gulve, lofter og fundamenter. Eller fra lignende omstændigheder som ligger uden for Honeywells råderum.

Aftalen er gældende mellem Honeywell og den ansvarlige, der underskriver aftalen – med gyldig fuldmagt. Aftalen kan ikke overdrages til tredjemand uden Honeywells skriftlige samtykke.

Hvis aftalen misligholdes, forbeholder Honeywell sig retten til at ophæve serviceaftalen uden varsel.

Misligholdelse opstår sjældent. Hvis vi gentagende gange oplever, at de nævnte forholdsregler omkring sikkerhed og ansvar ikke bliver respekteret fra jeres side som kunde, så er der i vores øjne grund til at ophæve aftalen. I tilfælde af uenigheder henviser vi til gældende dansk lovgivning eller retspraksis.



Anlægsoversigt

Følgende anlæg er registreret på anlægsadressen:

Anlægsnummer	Placering	UC nr	Type	Indeholdt i serviceaftalen	
				Ja	Nej
Hovedstation version:			Antal klienter:		



Ind i kalenderen med aftalerne – og tilføjelser til serviceaftalen

Kig her i kalenderen for at se, hvornår jeres næste servicebesøg er aftalt.

Jan	Feb	Marts	April	Maj	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
Antal timer i alt:											

Hvis den aftalte dato alligevel ikke passer jer, kan vi selvfølgelig ændre aftalen. Men vi gør opmærksom på, at I skal meddele jeres ønske om at rykke et servicebesøg til vores Call Center – senest fire uger før.

Jo, det kan godt lyde som om, at vi hos Honeywell ikke er særlig fleksible. Sagens kerne er: Vi kan ikke give jer den driftssikre service, der sikrer jeres anlæg optimalt, hvis besøgene ikke foregår planmæssigt.

Mens vi taler om planlægningen af servicebesøg, så er det vigtigt at vide, at I ikke kan overføre servicebesøg fra én periode til det følgende år. Det er ærgerligt at tabe et servicebesøg på gulvet, alene fordi der ikke var enighed om et passende tidspunkt.

Lad os undgå, at det sker.

Særlige vilkår til aftalen:



Økonomien i en serviceaftale

Denne serviceaftale – til nedenstående pris – træder i kraft fra den første dag i måneden efter underskrift fra jer.

Aftalens nummer er:

Aftalen gælder for en periode på 12 måneder frem, medmindre andet er aftalt. Se under særlige vilkår til aftalen, side 14.

Pris per år eks. moms:

Betalingsbetingelser:

Fakturering finder sted:

Faktura sender vi forud for perioden, hvorefter beløbet forfalder til betaling 30 arbejdsdage efter fakturadato. Ved for sen betaling beregner vi rente fra forfaldsdato med 2 % per påbegyndt måned.

Forlængelse af serviceaftalen – eller opsigelse:

Som standard forlænger Honeywell automatisk aftalen et år ad gangen på betingelse af, at hverken I som kunde eller Honeywell Building Solutions skriftligt opsiger aftalen. Hvis aftalen skal opsiges, skal det ske med tre måneders varsel før aftaleperioden løber ud.

Prisregulering:

Prisen bliver reguleret i takt med Danmarks Statistiks reguleringsindeks for boligbyggeri. Den ovennævnte pris er baseret på:



Aftalens parter:

Dato:

Kunde:

CVR nr.:

EAN nr.:

Adresse:

Anlægsadresse som
serviceaftalen dækker:

EAN nr.:

Kontaktperson:

og

Honeywell Building Solutions · Honeywell A/S
Strandvejen 70 · 2900 Hellerup · www.honeywell.com

Kontaktperson:

Vi har ført dig igennem både overskrifter og alt dét med småt på omkring ti minutter. Vi håber, du har fået et overblik over, hvad I får i hånden med en serviceaftale fra Honeywell og hvilken værdi det har. Ja, at du nu ved, hvorfor det er godt at have én. Ligesom vi håber, at du opfatter rammerne omkring løsningerne som fornuftige.

Vi ser frem til et godt samarbejde.

Med venlig hilsen

Honeywell Building Solutions
Strandvejen 70 · 2900 Hellerup

Peter Fritzboeger, servicechef

ServiceOversigt



Basis



Komplet



Flex

1. FOREBYGGENDE SERVICE

På Komponenter	-	●	●	●	-	●
På Undercentraler	✓	●	●	●	-	●
Hovedstation						
Hardware Check	✓	●	●	●	○	●
Funktions test af Software	✓	●	●	●	○	●
Opdatering af Software	✓	●	●	●	○	●
Netværk basis test	○	●	●	●	○	●

2. E-SERVICES

Kunde service center	✓	●	●	●	✓	●
Honeywell Service Online	-	●	●	●	○	●
ServiceNet Basis	✓	●	●	●	○	●

3. TILKALD SERVICE

Akut Dag	○	●	●	●	○	●
Akut Døgn	○	●	●	●	○	●

4. KOMPONENT SERVICE

Udskiftning af defekte komponenter indgår	-	●	●	●	-	●
---	---	---	---	---	---	---

5. UDVIDET SERVICE

Netværk Diagnose – opdatering	○	●	●	●	○	●
Hovedstation Software opgradering (ELM)	○	●	●	●	○	●
ServiceNet udvidet	○	●	●	●	○	●
Energj Service	○	●	●	●	○	●
Pharma Service	○	●	●	●	○	●

- ✓ Inkluderet
- Ikke muligt
- Mulig mod merpris