



©signify

Services d'éclairage

interact

Descriptions du
service pendant la
durée de vie
pour Interact City

I. Services pendant la durée de vie

Lorsque vous investissez dans un système d'éclairage de pointe, la fiabilité est cruciale. Les services pendant la durée de vie de Signify vous garantissent que vos éclairages ne vous laisseront pas tomber. Signify est un chef de file en offrant des services d'éclairage personnalisés qui procurent la qualité d'éclairage essentielle à votre commerce. Vous profitez d'un service personnalisé à vos besoins spécifiques afin de vous garantir que vous pourrez travailler dans un environnement sécuritaire et écoénergétique. Un entretien régulier et continu améliore votre commerce et permet de procurer une expérience positive à vos clients et employés.



L'éclairage joue un rôle important dans votre commerce. C'est pourquoi nous offrons des plans d'entretien personnalisés pour assurer à votre système un fonctionnement ultime au fil du temps.

<p>Entretien préventif</p> <p>Les vérifications d'entretien et de santé du système permettent une détection hâtive des pannes potentielles avant qu'elles affectent l'opération du système. Cela permet de profiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'un meilleur temps utilisable du système • De temps réduit pour résoudre le problème 	<p>Entretien correctif</p> <p>Accès à une connaissance approfondie vous permettant une analyse rapide du problème et des conseils professionnels pour résoudre le problème afin de procurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un meilleur temps utilisable du système et un temps réduit pour résoudre le problème • Un conseil économique et une solution efficace
<p>Soutien à distance</p> <p>Le soutien à distance et l'optimisation du système de nos experts offre une tranquillité d'esprit vous assurant une opération du système durable et une intégrité pendant une longue période en ayant accès au soutien consultatif. Cela garantit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un meilleur temps utilisable du système et un temps et des coûts de résolution de problème réduits • Un évitement de consommation d'énergie possible avec une optimisation du système 	<p>Documentation en ligne</p> <p>Un portail client avec une information mise à jour pour procurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un rapport de service • Une rétention de l'historique du service • Une connexion spécifique du client

2. Descriptions des services

Signify offre des services personnalisés selon vos besoins spécifiques, vous pouvez ainsi travailler dans un environnement sécuritaire et écoénergétique. L'entretien régulier et continu améliore votre commerce et permet de procurer une expérience positive à vos clients et employés. Les services inclus dans les offres de services standards de « base » et « avancés » des systèmes Interact City sont décrits ci-dessous, d'autres services sont soumissionnés sur demande.

Tableau 1 : services inclus dans les offres de service standards des systèmes Interact City

Service		Base	Avancé	Description
1	Surveillance à distance	<input checked="" type="checkbox"/> Une fois tous les 3 mois pendant un an	<input checked="" type="checkbox"/> Une fois tous les 3 mois pendant un an	Signify se connecte à distance au système une fois tous les trois (3) mois pendant un an pour surveiller la disponibilité du point de lumière du système. Ce balayage identifie les luminaires connectés à Interact ou aux composants de contrôle qui rapportent (a) le statut hors-ligne ou (b) état de mauvais fonctionnement dans le système (chacun comme « variation rapportée »). Si la disponibilité totale du point de lumière descend sous les 90%, Signify effectuera une analyse à distance pour identifier la source du(es) problème(s). Signify avise alors le client et donne les détails du problème ainsi que les actions correctives à apporter pour régler le problème (si possible). Sur une base régulière, un rapport de performance est publié avec un résumé de la performance du système (voir le point 4).
2	Opérations à distance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si une performance différente que celle prévue est notée par Signify lors d'une surveillance à distance, Signify émet un ticket de service dans les 24 heures suivant la fin d'une session de surveillance à distance pour créer une réponse à distance. Si une déviation est notée, Signify se connecte sur le système du client pour identifier le mode fautif, pour analyser la source potentielle du problème et débiter une action corrective pour résoudre à distance si possible. Si requis, le représentant du client sera avisé des incidents à exploiter pour obtenir leur réponse menant à la résolution.
3	Optimisation à distance	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Jusqu'à 4 par année	Initié par un ticket de service enregistré par le client, Signify règle à distance la configuration du système (les comportements de l'éclairage) selon la demande du client et des capacités du système. Avant de débiter les activités, le client accepte de changer les paramètres dans la configuration du système.

Service		Base	Avancé	Description
			(2 heures ouvrables par session)	Une fois les activités terminées, Signify procure un survol au client soulignant les changements. L'optimisation du système inclut les réglages aux horaires, configurations de gradation, les valeurs de consigne, les additions/changements au compte de l'utilisateur, regroupement des points de lumière ou rues, mise en service de points de lumière additionnels, information des mises à jour des actifs et réponses aux questions générales reliées au système.
4	Rapport de performance	<input checked="" type="checkbox"/> 4 par année (une fois à tous les trois mois pendant un an)	<input checked="" type="checkbox"/> 4 par année (une fois à tous les trois mois pendant un an)	Signify fournit un rapport normalisé identifiant les données et entrées reliées et résume certaines mesures de performance et d'activité du système (incluant la période de rapport trimestrielle applicable aux 3 mois) (chacun un « rapport de performance trimestriel »). Un échantillon de rapport de performance trimestriel est joint à la présente en pièce A. Chaque rapport de performance trimestriel sera téléchargé dans le portail client.
5	Billetterie de service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Signify procure un numéro de téléphone et un formulaire de contact en ligne pour l'enregistrement des tickets de service. Un ticket de service est émis pour la planification d'activités à distance, les requêtes de soutien technique à distance, les demandes d'entretien ou les appels pour obtenir de l'information générale.
6	Diagnostic à distance et localisation de dérangements	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Jusqu'à 8 fois par année	Après réception d'un ticket de service valide, Signify a un accès à distance au système et contacte le client (dans les heures d'ouverture suivantes) par Microsoft Teams, Zoom, téléphone ou autrement pour aider à identifier le mode de panne et analyser la source potentielle du problème. Signify envoie un avis sur la résolution du problème rapporté et résout le problème à distance dans la mesure où c'est commercialement possible.
7	Mise en service à distance des pièces de service pour les défauts	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pendant la durée du terme, Signify effectuera des mises en service à distance (par exemple pour l'association du nœud connecteur Interact City) et pour tous les nœuds connecteurs Interact City fabriqués par Signify ou produits actifs dans le nuage Interact City qui sont réparés ou remplacés pour honorer la garantie de produit Signify. Ce droit de service doit être initié par un ticket de service demandé par le client.

Service		Base	Avancé	Description
8	Portail du client – documentation en ligne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Signify offre un portail en ligne avec une connexion spécifique au client pour entreposer tous les rapports de performance trimestriels et autres rapports utilisés pendant la prestation de services. Signify entrepose, met à jour et conserve l'information susmentionnée dans le portail client et de façon sécuritaire pendant toute la durée du terme.
9	Formation continue de l'utilisateur	<input checked="" type="checkbox"/> Une fois par année (2 heures d'ouverture par session)	<input checked="" type="checkbox"/> Une fois par année (2 heures d'ouverture par session)	Signify forme les utilisateurs du système sur la localisation de panne, les diagnostics de base, l'installation du produit et l'opération du système à l'aide d'un tableau de bord Interact City. Ces sessions seront fournies, à l'aide d'une formation Web à distance, une fois par année (jusqu'à 2 heures d'ouverture par session). Ces sessions de formation sont organisées à l'avance par l'enregistrement d'un ticket de service du client.

3. Exclusions et hypothèses de service spécifiques

Ce champ est sujet aux exclusions et hypothèses de service spécifiques suivantes :

- Un système Interact City mis en service (incluant les nœuds connecteurs Interact City avec les services de logiciel Interact City) doit être installé et alimenté par le client et doit être visible dans le tableau de bord Interact City
- L'étendue de ce droit de service est limitée aux activités de service à distance soulignées dans la présente. Tous les services additionnels (incluant tous les services sur le site), les éléments et/ou les caractéristiques de solutions futures et tous les services associés s'y attachant, peuvent être disponibles par Signify suivant une requête du client, mais seront sujets à des frais de service additionnels et peuvent exiger un addendum ou amendement de l'offre et/ou de l'accord
- La programmation et les paramètres existants du système doivent être utilisés. Les réglages requis à la (aux) programmation(s) du système Interact City devront être communiqués par écrit à Signify. Lorsque la requête du programme excède le droit d'optimisation du service du système déclaré, ces réglages entraîneront des frais de service additionnels qui seront chargés au client conformément à la requête du client
- Les matériels, composants ou services (par exemple des capteurs de tiers ou autre équipement de tiers) qui sont installés et gérés par les ressources du client. Signify n'est pas responsable pour la gestion et le service en cours des matériels, composants ou services de tiers et de toutes les infrastructures TI associées, toutes ces activités ne font pas partie de l'étendue de services
- Signify ne pourra être tenue responsable pour l'opération de cet équipement ou ces services de tiers, incluant les luminaires ou autre équipement ou service non fourni par Signify et susmentionné comme ne faisant pas partie de l'étendue de service

4. Conditions applicables

Les conditions pour les services pendant la durée de vie de l'entreprise Signify Amérique du Nord ci-jointes en annexe à toutes les offres et/ou accords de services et/ou autrement publiées et disponibles sur le site Web suivant : https://www.signify.com/en-us/support/lifecycle-services#terms_and_conditions (« **Conditions** ») seront appliquées et régiront les services nonobstant toutes dispositions contraires figurant ou incorporées dans les documents ou déclarations orales du client. Les services offerts par Signify sont expressément assujettis à l'acceptation des conditions par l'acheteur. Tout autres conditions différentes ou additionnelles dans un bon de commande, directives de contrat, conditions d'achat ou tout autre écrit ou documentation du client sont réputés constituer une modification importante des conditions et sont par la présente expressément contestées et rejetées par Signify et ne peuvent lier aucune des parties.

Les termes définis dans la présente auront la même signification que celle décrite dans les conditions, offre et/ou accord ou autrement à l'exception de celle indiquée aux présentes.

Pièce A : exemple d'un rapport de performance trimestriel

Quarterly Performance Report Sample Site - UK

Account	Sample (UK) CACS id: 900065126	Reporting period	April - June 2019
Account Contact	John.doe@sample.com	Contract no	1234567
System	CityTouch	Contract end date	31 Dec 2025

In case of questions or requests for support, please contact your local services team via tel +44 1234 567890 or via the [online contact form](#).

1. ENERGY

Average burning hours per luminaire (Quarter): **662 Hrs** Total energy usage (Quarter): **470.7 MWh**
Total nominal installed power: **1369 KW**

Savings through dimming for the quarter: (calculations based on IBA 2015 and DEBRA 2017)



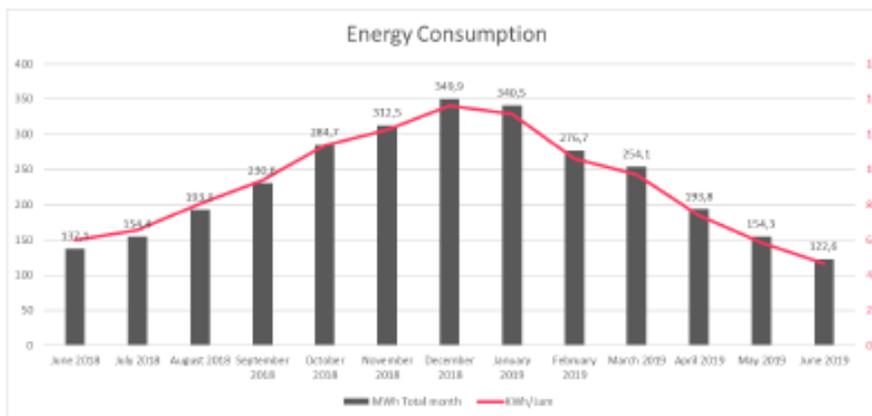
769 MWh



353 Tonnes CO₂



Emissions of 131 Cars



THIS REPORT IS FOR ILLUSTRATION PURPOSES ONLY. ALL DATA IS FICTIONAL.

2. LUMINAIRE UPTIME JUNE 30, 2019

Status	Light Points	%
Uptime, Luminaires without faults*	26.136	99,2%
Fault, light is off	20	0,1%
Fault, light is on	82	0,3%
Fault, not clear light is on or off	102	0,4%
Total	26.340	100,0%

* Uptime determined based on commissioned luminaires only

interact

Quarterly Performance Report Sample Site - UK

3. ASSETS ADDED IN THE QUARTER

	Total CityTouch RF		Total CityTouch Client		Non-connected	Total
	Commissioned	Non-commissioned	Commissioned	Non-commissioned		
SC	1	0	0	0	0	1
Luminaire	324	11	159	3	0	497

4. ASSET OVERVIEW PER JUNE 30, 2019

	Total CityTouch RF		Total CityTouch Client		Non-connected	Total
	Commissioned	Non-commissioned	Commissioned	Non-commissioned		
SC	6	0	0	0	0	6
Luminaire	8.389	11	17.951	3	370	26.724

5. OVERVIEW OF FAULTS

A. OPEN faults June 30th

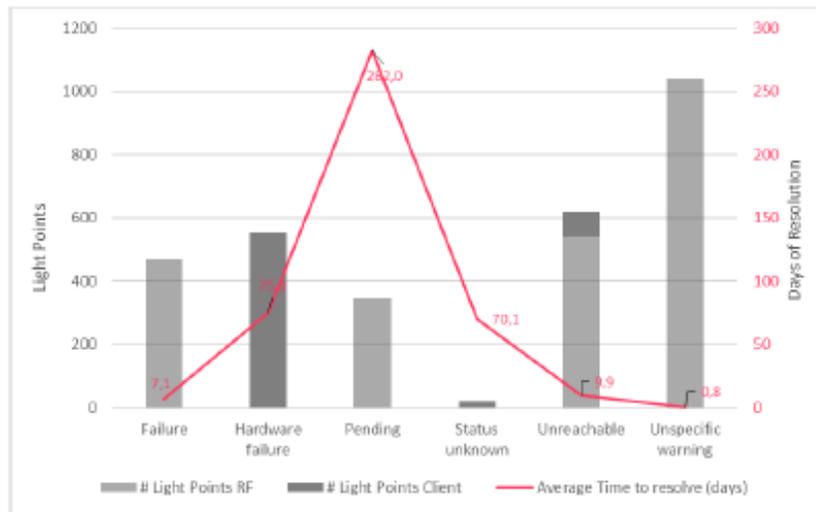
Type of fault	# Light Points		Resolution Description
	RF	Client	
Luminaire Controller did not report status in time		80	Signify has retrieved the real time properties of the asset. The refresh has failed. Field Technician to check if the luminaire is powered on. If any issue found, Field Technician to perform failure diagnosis on connector node/OLC/auxiliary power unit or SR LED driver and replace any faulty component.
Photocell measured light level does not match time of day		12	Indicates that the sunset/sunrise times according to the measured light level deviate from the astronomical sunset/sunrise times. Field Technician to check following activities: 1. Clean the connector node / OLC Combox. 2. Perform failure diagnostics on connector node / OLC Combox. 3. Replace faulty connector node / OLC Combox. Signify product code: 121212343434
Lamp failure: The DALI ballast reported the failure of the lamp	20		Signify has retrieved the real time properties of the asset. The refresh has failed. The driver directly reports lamp-failure. Field Technician will have to replace the lamp. Signify product code 12NC 123456789101.
Outdoor luminaire controller is not reachable: The RF segment controller cannot communicate to the outdoor luminaire controller		10	Signify has retrieved the real time properties of the asset. The refresh has failed. Field Technician to commission the OLC Situation. Field Technician to check for clear RF path to the OLC/no RF noise in the neighbourhood/mains stability and take necessary action.

interact

Quarterly Performance Report Sample Site - UK

Type of fault	# Light Points		Resolution Description
	RF	Client	
The current measured for the driver-lamp combination is higher than expected		70	Signify has performed general checks -Refresh of real-time properties of the OLC, found that the power measured is higher than expected and OLC detects that the power consumed by the lamp driver combination is higher than the threshold. Field Technician to check the if the luminaire is new or replaced/malfunctioning luminaire wiring/ corrosion of OLC connection/ malfunctioning driver and need to check on lamp type file.
The Light sensor in the Outdoor luminaire controller is broken	12		Field Technician to replace the OLC. Signify product code: 987654321123
Total	42	162	

B. RESOLVED faults in the Quarter



Average resolution time of faults: 7.0 days

6. CRITICAL UPTIME (<90%)

Date reported	#lums impacted	Issue	Recommended Action	Date resolved
4-6	3002	Power down	Field technician to restore power	5-6

©signify

the meaning of light