



# Werterhaltungsvertrag

Gesicherte Produktivität der Anlagen

Mit Werterhaltungsverträgen, die optimal auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt sind, wird die Produktivität ihrer Anlagen gesichert. Instandhaltung, Optimierung und Modernisierung werden so effizienter und zielführender.

## Wichtige Fakten

- Gesamtlösung zur Werterhaltung von Anlagen
- Modulares Angebot, individuell abgestimmt auf die Anlage und die Bedürfnisse des Betreibers

## Nutzen

- Effiziente Instandhaltung
- Kostensicherheit
- Reduzierte Stillstandszeiten
- Sichergestellte Produktivität
- Garantierte Verfügbarkeit von Experten

## Modular aufgebaute, genau passende Leistungen

Das Basis-Modul zum Werterhaltungsvertrag schafft die wichtigsten Voraussetzungen für den zuverlässigen Betrieb und die hohe Verfügbarkeit von Anlagen. Regelmässige Updates des Antivirenschutzes sind dabei ebenso bereits inkludiert wie die Erreichbarkeit von Rittmeyer-Experten rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. In garantierten Reaktionszeiten bieten diese professionelle telefonische Unterstützung oder, falls notwendig, Interventionen vor Ort an.

### Ganz nach Bedarf

Rittmeyer-Werterhaltungsverträge werden modular nach den individuellen Anforderungen aufgebaut. Damit ist eine jederzeit kostenoptimale Lösung und maximale Transparenz sowie Kostensicherheit gewährleistet.

Der Anlagenbetreiber kann dabei aus einem grossen Leistungsspektrum auswählen, welches sowohl präventive Massnahmen zur Werterhaltung als auch alle Dienstleistungen zur Wartung, Ersatzteilversorgung und Reparatur umfassen.

Auf der Rückseite sind die aktuell verfügbaren Module und Leistungsinhalte des Rittmeyer-Werterhaltungsvertrags aufgezeigt.

# Werterhaltungsvertrag

## Leistungsübersicht der Module zum Werterhaltungsvertrag

### Leistungen

### Module

	Basis *	Inspektion	Störungsbehebung	Material	Update	Cloud
Kostenfreier Hotline-Support	■					
Inkludierte Grundpauschale	■					
Verlängerung der Antivirus-Lizenz	■					
Technische Überprüfung der Anlage		■				
Aufzeigen von Gefahren und Risiken		■				
Präventive Massnahmen zur Störungsverhinderung		■				
Erhöhen der Verfügbarkeit der Anlage			■			
Pauschale Kosten für Störungsbehebungen			■			
Pauschale Kosten für Ersatzteile bei Störungsbehebung				■		
Schliessen von Sicherheitslücken					■	
Beheben von Software-Problemen					■	
Aktualisierung der Anlagen-Software					■	
Effizienzverbesserung der Anlagen-Hardware					■	
Pauschale Kosten für RITOP als Cloud-Version						■

\* Voraussetzung für alle Module



# Werterhaltungsvertrag Basis-Modul

Rasche Erreichbarkeit für lückenlosen Betrieb

Bei auftretenden Problemen müssen kompetente Ansprechpartner rasch verfügbar sein. Deshalb sind Fachleute von Rittmeyer rund um die Uhr über eine Hotline erreichbar und bieten im Notfall folgerichtige Lösungen an. Kurze Interventionszeiten sind somit garantiert.

## Wichtige Fakten

- Kostenfreie 24h-Hotline
- Garantierte Reaktionszeiten
- Kostenfreie Updates des Antiviren-Schutzes
- Entfall der Grundpauschale

## Nutzen

- Rasche Erreichbarkeit von kompetenten Fachleuten im Notfall
- Zielgerichtete Problemlösung

## Für jedes Problem die richtige Lösung

Das Basis-Modul umfasst die wichtigsten Massnahmen zur raschen Problembeseitigung in Rittmeyer-Systemen. Dies wird individuell auf die Bedürfnisse der Betreiber abgestimmt.

Über die 24h-Hotline sind **kompetente Ansprechpartner** erreichbar. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit bieten sie professionelle Hilfe an und können bei Bedarf mittels Fernwartung Probleme lösen.

Ist eine Vor-Ort-Intervention notwendig, ist der Zuschlag für einen Einsatz ausserhalb der Normal-Arbeitszeiten (Montag bis Freitag von 6:00 bis 20.00 Uhr) inkludiert. Zudem ist die Reaktionszeit von einem Arbeitstag garantiert. Gegen Aufpreis sind auch verringerte Reaktionszeiten von nur zwölf oder vier Stunden erhältlich.

Auch Updates des Antiviren-Schutzes sind im Basis-Modul inkludiert. In regelmässigen Abständen von drei Jahren wird die Software-Lizenz automatisch erneuert und der Kunde darüber benachrichtigt.

Aufbauend auf dem Basis-Modul sind im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags noch weitere Module erhältlich:

- **Inspektionsmodul:** Früherkennung etwaiger Schwachstellen
- **Störungsbehebungsmodul:** Kostensicherheit bei Serviceeinsätzen vor Ort
- **Material-Modul:** Kostensicherheit bei Ersatzteilen
- **Update-Modul:** Maximale Sicherheit für das System



# Werterhaltungsvertrag Inspektions-Modul

Umfassende Unterhaltsleistungen reichen weiter

Die periodische, sorgfältige Überprüfung einer Anlage liefert klare Informationen über deren Zustand und mögliche Risiken. Daraus lassen sich notwendige Serviceleistungen ableiten. Als Präventivmassnahme sichert dies die Werterhaltung der Anlage sowie den störungsfreien Betrieb.

## Wichtige Fakten

- Sorgfältige Inspektion entsprechend kundenspezifischer Vorgaben
- Kompetente Beratung hinsichtlich zu treffender Massnahmen
- Umfangreicher Inspektionsbericht
- Durchführen von Routinetätigkeiten

## Nutzen

- Steigerung der Verfügbarkeit der Anlage
- Früherkennung von allfälligen Schwachstellen
- Aufzeigen von Verbesserungsmöglichkeiten zur Werterhaltung der Anlage
- Erleichterte Budgetierung

## Früherkennung und Vorbeugung von Störungen

Das Inspektionsmodul ist im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags als Ergänzung zum Basis-Modul erhältlich. Durch eine sorgfältige Inspektion werden Schwachstellen frühzeitig erkannt, die **Verfügbarkeit der Anlage gesteigert** und Verbesserungsmöglichkeiten für deren Werterhaltung aufgezeigt. Die Ergebnisse werden für den Kunden in einem Inspektionsbericht festgehalten.

### Gemeinsam zum Ergebnis

Bei der ersten Inspektion werden die durchzuführenden Arbeiten sowie deren Zyklus gemeinsam mit dem Kunden definiert. Neben der Prüfung der Grundfunktionen des Leitsystems auf deren Funktionalität werden auch die Datenübertragung und die installierten Geräte und Systeme hinsichtlich Funktion und äusserem Zustand überprüft.

Im Zuge dieser Tätigkeit werden auch Sensoren und Aktoren gereinigt, Akkus

überprüft, Entfeuchtemittel gewechselt, Druckpatronen ausgetauscht und Neujustierungen durchgeführt.

Die Ergebnisse der Inspektion werden in einem Bericht dokumentiert und gemeinsam mit dem Kunden besprochen. Neben festgestellten Mängeln sind darin auch aus den Ergebnissen abgeleitete Massnahmen enthalten.

Im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags sind weitere Module erhältlich:

- **Störungsbehebungsmodul:** Kostensicherheit bei Serviceeinsätzen vor Ort
- **Material-Modul:** Kostensicherheit bei Ersatzteilen
- **Update-Modul:** Maximale Sicherheit für das System



# Werterhaltungsvertrag Störungsbehebungs-Modul

Schnelle Reaktion jederzeit

Stillstandzeiten senken die Produktivität einer Anlage. Eine umgehende Reaktion im Notfall ist deshalb unabdingbar. Rund 30 Servicetechniker sind bei Rittmeyer in einem regionalen Netzwerk organisiert und leisten innerhalb einer vertraglich vereinbarten Zeit Unterstützung – und helfen damit, den Betrieb aufrecht zu erhalten.

## Wichtige Fakten

- 24/7-Hotline mit kompetenten Ansprechpartnern
- Rund 30 regionale Serviceingenieure, die im Notfall schnell eingreifen
- Kostensicherheit im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags

## Nutzen

- Höchste Produktivität durch rasche Fehlerbehebung bei einem Störfall
- Klare Budgetplanung durch pauschale Abgeltung von Serviceeinsätzen und Ersatzmaterial

## Rasche Hilfe bei Störungen

**24 Stunden am Tag** an sieben Tagen in der Woche sind über die Rittmeyer-Hotline **kompetente Ansprechpartner** erreichbar. Sie leisten professionellen Support für Systeme und Produkte von Rittmeyer.

Ergänzt wird das Angebot durch **regionale Serviceingenieure**, die im Notfall via Fernwartung oder durch einen Einsatz vor Ort rasche Hilfe bieten.

Im Modul «Störungsbehebung» eines Werterhaltungsvertrags sind die Kosten für Serviceeinsätze pauschal abgegolten und können somit auch einfach budgetiert werden.

Im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags sind folgende weitere Module erhältlich:

- **Inspektionsmodul:** Früherkennung etwaiger Schwachstellen
- **Material-Modul:** Kostensicherheit bei Ersatzteilen
- **Update-Modul:** Maximale Sicherheit für das System



# Werterhaltungsvertrag Material-Modul

Pauschale Kosten für Ersatzteile

Mit dem Material-Modul sind die Ersatzteilkosten sicher im Griff. Denn werden bei der Reparatur eines Rittmeyer-Systems Ersatzteile benötigt, fallen auch hierfür keine zusätzlichen Kosten an.

## Wichtige Fakten

- Pauschalierte Ersatzteilkosten
- Beratung bei notwendiger bzw. gewünschter Migration

## Nutzen

- Störungsbehebung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit
- Kalkulierbare Ersatzteilkosten im Fall einer Störung
- Erhöhen der Betriebsbereitschaft der Anlage

## Ersatzmaterial bei Störungen

Mit dem Materialmodul sind im Zusammenhang mit einer Störungsbehebung sämtliche **Kosten für Ersatzteile** aus dem Lieferumfang von Rittmeyer **pauschal abgegolten**.

Wird im Rahmen des Ersatzes von Komponenten eine Migration notwendig bzw. wird diese vom Kunden gewünscht, leistet Rittmeyer dazu entsprechende Beratung.

Nicht vom Leistungsumfang des Materialmoduls abgedeckt sind Schäden an Teilen, welche durch Dritte oder durch Naturgewalten verursacht wurden sowie Reparaturen an Kabelanlagen und

Geräten bzw. Einrichtungen, welche ihre Lebensdauer überschritten haben. Nicht enthalten sind ebenfalls die Kosten für Provisorien einschliesslich Leihgeräten sowie Verbrauchsmaterial.

Im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags sind folgende weitere Module erhältlich:

- **Inspektionsmodul:** Früherkennung etwaiger Schwachstellen
- **Störungsbehebungsmodul:** Kostensicherheit bei Serviceeinsätzen vor Ort
- **Update-Modul:** Maximale Sicherheit für das System



# Werterhaltungsvertrag Update-Modul

Software stets auf dem aktuellsten Stand

Um höchste Versorgungssicherheit zu gewährleisten und zu erhalten, müssen auftretende Sicherheitslücken in der Softwareinstallation umgehend behoben werden. Dafür ist es notwendig, dass verfügbare Aktualisierungen regelmässig durchgeführt werden. Das Expertenteam von Rittmeyer übernimmt diese Aufgabe.

## Wichtige Fakten

- Vorgängige Überprüfung aller Software-Updates auf einem RITOP-Testsystem
- Einspielen der Aktualisierungen von einem Expertenteam

## Nutzen

- Betriebsleitsystem stets auf neuestem Stand
- Höchstmögliche Betriebs- und Datensicherheit
- Effiziente Nutzung der Hardware
- Schliessen von Sicherheitslücken

## Mehr Sicherheit, mehr Effizienz

Eine vorhandene Softwareinstallation bedarf der kontinuierlichen Pflege. Nur so ist die Sicherheit des Systems gewährleistet und kann die eingesetzte Hardware möglichst effizient genutzt werden. Dafür setzt Rittmeyer auf die Kompetenz eines Update-Administrators. Im Rahmen des Updatemoduls führt dieser Software-Aktualisierungen durch. Auch auftretende Softwareprobleme werden von Experten umgehend behoben.

Datenträger direkt vor Ort auf dem Kundensystem. Ebenfalls aktualisiert wird bei Bedarf die Treibersoftware der eingesetzten Netzwerkkomponenten.

Die Antivirussoftware wird weiterhin stündlich direkt über die Internetverbindung aktualisiert. Denn nur so ist der maximale Schutz für das System sichergestellt. Besteht kein Internetzugang, so können die Aktualisierungen in vorgegebenen Zeitabständen von einem Servicetechniker installiert werden.

## Durchdachter Prozess für mehr Sicherheit

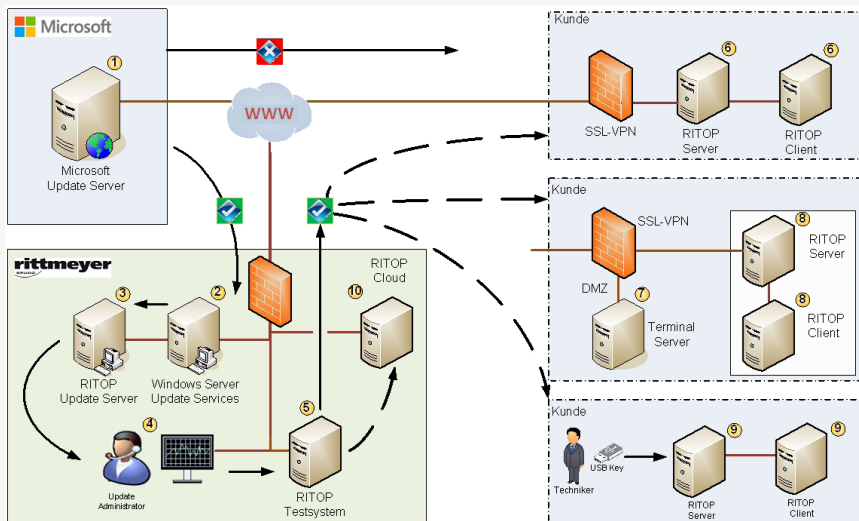
Verfügbare Windows-Security-Updates und Servicepacks, Office Updates sowie RITOP-Patches werden monatlich vom Update-Administrator überprüft. Dazu installiert er diese auf einem RITOP-Testsystem. Bei erfolgreicher Überprüfung werden die Updates via Fernzugriff auf den Kundenrechner oder den Cloud-Server übertragen. Besteht keine Verbindung des Systems zum Internet, installiert ein Servicetechniker die Updates ab

Im Rahmen eines Werterhaltungsvertrags sind weitere Module erhältlich:

- **Inspektionsmodul:** Früherkennung allfälliger Schwachstellen
- **Störungsbehebungsmodul:** Kostensicherheit bei Serviceeinsätzen vor Ort
- **Material-Modul:** Kostensicherheit bei Ersatzteilen

# Werterhaltungsvertrag Update-Modul

## Durchdachter Update-Prozess für mehr Sicherheit



In regelmässigen Abständen wird die Verfügbarkeit von Windows-Security-Updates, Servicepacks, Office-Updates sowie RITOP-Patches geprüft.

Alle Updates werden zuvor auf Kompatibilität mit den installierten Anwendungen auf einem RITOP-Testsystem geprüft und erst danach auf den Kundensystemen installiert.

Die Aktualisierung der Kundeninstallationen erfolgt über Fernzugriff mit speziell gesicherten Internetverbindungen oder durch einen Servicespezialisten vor Ort.