

Opciones de servicio y soporte

PLANES DE SOPORTE TECNOLÓGICO



La diferencia del Servicio Lutron

Los planes de protección de sistemas estándar y personalizados están dirigidos a administradores de instalaciones, usuarios de sistemas y otras personas responsables de contratos de servicio y acuerdos de mantenimiento de software, relativos al sistema de control de iluminación Lutron.

Tenemos disponible una oferta única de planes de servicio y mantenimiento para mejorar su experiencia Lutron. Nuestros planes personalizables garantizan que estemos con usted en cada etapa del camino.

¿Qué hacen los Servicios Lutron por usted y sus proyectos?

- Protegen su inversión y la mantienen funcionando sin problemas
- Responden de forma prioritaria a problemas imprevistos
- Aseguran que su software esté protegido contra problemas de terceros

Opciones del Plan de Soporte Tecnológico

Resumen del Plan Estándar

Los problemas inesperados pueden causar interrupciones costosas para su negocio. Implemente medidas preventivas para evitar problemas y minimizar los tiempos de inactividad. Estos planes de protección preempaquetados extienden las garantías iniciales de su sistema hasta por 10 años y se aseguran de que esté cubierto cuando ocurran imprevistos.

El siguiente cuadro destaca brevemente los beneficios de cada nivel de los Planes de Soporte Tecnológico de Lutron (existen tres opciones estándar). Para más detalles sobre cada plan, consulte las siguientes páginas. Precios basados en la aceptación de los Términos y Condiciones Estándar de Lutron.

		Plan Paquete de Visitas	Plan Plata	Plan Oro	Plan Platino
Características del Plan	Cobertura del 100% de la mano de obra Lutron	•	•	•	•
	100% de los repuestos		•	•	•
	Visita(s) de mantenimiento programada(s)	•		•	•
	Tiempo de respuesta en el sitio / remota: 24 horas				•
	Tiempo de respuesta en el sitio / remota: 48 horas			•	
	Tiempo de respuesta en el sitio / remota: 72 horas	•	•		
	Línea de Soporte Prioritario				•
	Soporte Técnico ilimitado por teléfono	•	•	•	•
	Diagnósticos remotos (aplica para sistemas Quantum, Athena y Vive que estén conectados)	•	•	•	•

Detalles de cobertura, servicio y soporte para Iluminación y Persianas

- Todos los servicios a realizar de forma presencial se deben programar entre lunes y viernes
- Todos los servicios a realizar de forma presencial, de lunes a viernes, se llevarán a cabo en función de la disponibilidad de las instalaciones y del personal.
- La cobertura excluye los días festivos de Lutron: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad (para proyectos fuera de EE. UU., aplican los días festivos oficiales de cada país).
- Ninguna tarifa incluye impuesto aplicable alguno; estos se facturarán como partidas separadas.
- Se pueden adquirir días de servicio adicionales, según sea necesario.
- Personalización disponible a solicitud

Opciones del Plan de Soporte Tecnológico

Detalles del Plan Estándar

Plan Paquete de Visitas
Las visitas se pueden utilizar para mantenimiento preventivo y correctivo, para optimización del sistema y para capacitación del equipo de mantenimiento y de los usuarios.
Todas las visitas se programan al comienzo de cada año. En caso de una emergencia se puede cambiar una visita programada por una sesión remota, con un tiempo de respuesta de no más de 72 horas.
Cobertura del 100% de la mano de obra Lutron para diagnóstico y solución de problemas tanto de iluminación como de persianas / cortinas.
Soporte Técnico ilimitado: 1.888.LUTRON1 (588.7661), marque 3
Diagnóstico remoto para sistemas configurados para acceso remoto*.

Plan Plata
Respuesta en 72 horas , cobertura de mano de obra para diagnóstico (en el sitio / remoto)
100% de los repuestos durante la vigencia del contrato
Cobertura del 100% de la mano de obra Lutron para diagnóstico y solución de problemas tanto de iluminación como de persianas / cortinas.
Soporte Técnico ilimitado: 1.888.LUTRON1 (588.7661), marque 3
Diagnóstico remoto para sistemas configurados para acceso remoto*.
2 horas de programación remota para sistemas configurados para acceso remoto
Cobertura del 100% de los repuestos Lutron, en cuanto a remplazo, envío y análisis de los componentes Lutron incluidos en su sistema.

Los Planes de Soporte Tecnológico Oro y Platino incluyen las características del Plan Plata mencionadas arriba.

Plan Oro de Soporte Tecnológico	Plan Platino de Soporte Tecnológico
Respuesta en 48 horas Cobertura de mano de obra para diagnóstico (en el sitio / remoto)	Línea de Soporte Prioritario Respuesta en 24 horas Cobertura de mano de obra para diagnóstico (en el sitio / remoto)
Visitas de soporte electivas en sitio para realizar mantenimiento preventivo, capacitación en sitio y para las necesidades de programación de acuerdo a su elección:	
<ul style="list-style-type: none">El mantenimiento preventivo incluye visitas programadas al sitio para administración de los activos, revisión del sistema y mantenimiento de paneles y computadores.<ul style="list-style-type: none">Para más información, consulte la Lista de Verificación de Mantenimiento PreventivoLa optimización del sistema incluye una visita de consulta en el sitio, para identificar e implementar ajustes y/o estrategias para mejorar el ahorro energético.<ul style="list-style-type: none">Se asegura de que se cumplan las necesidades de las instalaciones, los requerimientos normativos y los objetivos energéticos.La capacitación en el sitio incluye una visita programada de capacitación para el personal de las instalaciones, sobre programación e implementación del sistema de control de iluminación Lutron.<ul style="list-style-type: none">Las sesiones de capacitación se pueden adaptar a las necesidades específicas del personal o de las instalaciones, a solicitud.Entre los servicios electivos adicionales está la capacitación complementaria del personal, la optimización del sistema, la reprogramación de horarios y/o reportes de estado del sistema.	

Opciones del Plan de Soporte Tecnológico

Detalles del Plan Personalizado

Si nuestros paquetes de protección estándar no se ajustan a sus necesidades, Lutron personalizará un contrato con base en sus necesidades únicas. Se pueden desarrollar contratos para múltiples ubicaciones.

Utilice los cuadros a continuación para combinar las opciones que más le interesen:

Servicios de diagnóstico y solución de problemas	
Compromiso de tiempo de respuesta	Nº de visitas solicitadas (de 0 a ilimitadas por año)
24 horas (siguiente día hábil)	
48 horas (al 2º día hábil)	
72 horas (al 3er día hábil)	
A la primera disponibilidad	

Días Opcionales de Servicios en el Sitio	
Descripción del Servicio Electivo	Nº de visitas solicitadas (por año)
Mantenimiento preventivo	
Optimización del sistema	
Orientación sobre el sistema del cliente	
Reprogramación del sistema	

Servicios Remotos Opcionales (requiere conexión a Internet)	
Servicios Remotos Disponibles	Nº de sesiones en bloque de 4 horas solicitadas (por año)
Soporte remoto para programación	
Capacitación complementaria remota	
Diagnóstico remoto	

Opciones del Plan de Soporte Tecnológico

Opciones de Cobertura en Repuestos		
Cobertura del 100% de los repuestos (iluminación)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Cobertura del 100% de los repuestos (persianas)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Cobertura del 100% de los repuestos (Ketra)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Cobertura del 100% de los repuestos (Limelight)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

Opciones de Servicios Adicionales		
Fuera del horario laboral (de 2 p. m. a 10 p. m.)*	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Fines de semana (sábados, de 8 a. m. a 5 p. m.)*	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Actualización de software (sólo Quantum)	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Ajuste de escenarios y niveles en el sitio	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

*Depende de la ubicación del proyecto y de la disponibilidad en el mercado.

Opciones del Contrato de Mantenimiento de Software

El software Quantum de Lutron requiere software de Microsoft. Este servicio ayuda a proteger contra problemas inesperados entre el software de Lutron y software de terceros; Lutron comprobará su software con respecto a esas versiones de terceros.

	Contrato de Mantenimiento de Software
Cobertura por compatibilidad con el Sistema Operativo Microsoft	•
Cobertura por compatibilidad con SQL Server	•
Exención de la tarifa de actualización de la licencia del software de control de iluminación Quantum	•
Extensión de la garantía del software Quantum durante la vigencia del contrato	•
Precio (\$/por año, hasta por 5 años)	

Detalles de servicio y asistencia de la cobertura del Contrato de Mantenimiento de Software

- Pruebas de compatibilidad con el Sistema Operativo Microsoft y SQL Server: Parches para compatibilidad del software Quantum con el sistema operativo, la base de datos y el navegador de Microsoft®. Ofrece acceso a parches del software Quantum para lograr una interoperabilidad continua con los parches de Microsoft en su sistema operativo, base de datos y navegador.
- Exención de la licencia del software de control de iluminación Quantum: La compra del Soporte incluye la actualización de las versiones de licencia del software Quantum (p. ej.: de Quantum 2.3 a Quantum 3.0); el Licenciataria recibirá revisiones de la licencia del software de control de iluminación Quantum sin cargo adicional. Nota: No se incluyen las licencias suplementarias como las de Floorplan ni la mano de obra en el sitio.
- Garantía del software: El soporte incluye el diagnóstico y la corrección cuando el sistema no opere en conformidad con la secuencia de funcionamiento previa al problema.
- Información complementaria: El mantenimiento preventivo regular en el sitio es una característica opcional de los Planes de Soporte Tecnológico de Lutron. Si también se adquiere un Plan de Soporte Tecnológico, los costos por mano de obra de una actualización Quantum se pueden reducir aplicando esas visitas incluidas.

*Sistemas operativos soportados: Windows, IOS. Navegadores soportados: Chrome, Internet Explorer, Edge, Safari.

Quantum, Quantum Vue y Green Glance son marcas comerciales o marcas registradas de Lutron Electronics Co., Inc. en Estados Unidos y/o en otros países. Microsoft, Windows, SQL Server, Windows Server, Internet Explorer y Edge son marcas comerciales o marcas registradas de Microsoft Corporation en Estados Unidos y/o en otros países. Chrome es una marca comercial de Google Inc. Safari es una marca registrada de Apple, Inc. IOS es una marca comercial o registrada de Cisco en EE. UU. y en otros países y es utilizada bajo licencia por Apple, Inc.

