

# Servisné podmienky vzťahujúce sa na predaj zariadení Applied

## 1 Účel

Tento dokument slúži na jasné vymedzenie a komunikáciu úloh, zodpovedností a postupov upravujúcich servisné činnosti pre produkty Daikin applied na trhu DACE [SK]. Všetky strany sú povinné dodržiavať ustanovenia uvedené v tomto dokumente a konať v súlade s nimi.

## 2 Partnerstvo

### 2.1 Požiadavky na partnera Daikin Applied

#### 2.1.1 Status partnera

##### **PARTNER (P)**

- Oprávnený predávať produkty Daikin applied
- Musí mať platný certifikát F-plyny.
- Preukazuje komplexnú znalosť produktov a porozumenie značke vrátane povedomia o nej
- Udržiava dostatočnú inštalačnú kapacitu a spôsobilosť, buď priamo, alebo prostredníctvom schválenej siete subdodávateľov

##### **DAIKIN SERVISNÝ PARTNER (DSP)**

- Musí mať platný certifikát F-plyny
- Má zavedené procesy v oblasti bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci a životného prostredia (HSE)
- Súhlasí so zapojením do siete servisných partnerov Daikin a s uzatvorením a dodržiavaním príslušnej zmluvy upravujúcej túto účasť
- Úspešne absolvuje povinné školenia Daikin Applied Product and Service (L1 – L3, L4 voliteľné), minimálne s 2 (dvoma) certifikovanými servisnými technikmi pre príslušnú produktovú skupinu
- Prevádzkuje minimálne jedno servisné vozidlo označené značkou Daikin a vybavené požadovaným náradím; technici musia pri výkone servisu v mene spoločnosti Daikin nosiť odev označený značkou Daikin
- Používa D-checker, Service checker a aplikáciu DSM3 Community App; dodržiava požiadavky spoločnosti Daikin týkajúce sa plánovania práce
- Preukazuje spôsobilosť interpretovať údaje z nástroja Daikin on Site (nástroj vzdialeného monitorovania)
- Venuje viac ako 30 % servisného času produktom Daikin applied
- Akceptuje právo spoločnosti Daikin vykonávať náhodný terénny dohľad/kontroly
- Udržiava so spoločnosťou Daikin plán rozvoja servisu pre vopred dohodnutý servisný a produktový segment



## 3 Prevádzkové pravidlá servisu

### 3.1 Poskytovanie servisu – nepriamy predajný kanál

Spoločnosť Daikin stanovila osobitné servisné protokoly pre región DACE [SK]. Nasledujúca tabuľka vymedzuje a špecifikuje strany oprávnené vykonávať servisné činnosti pre jednotlivé produktové skupiny.

**D = DAIKIN:** Daikin fakturuje koncovému zákazníkovi alebo zákazníkovi; servis vykonávajú technici spoločnosti Daikin alebo autorizovaní členovia siete servisných partnerov Daikin.

**P = PARTNER:** Partner fakturuje koncovému zákazníkovi alebo zákazníkovi; servis vykonáva Partner za predpokladu, že je oprávnený predávať produkty Daikin applied.

Productová rada	Applied							
	Mini chiller	Small chiller	Medium chiller	Large chiller	Centrifugal chiller	AHU MTO	AHU MTS	Fancoil*
Inštalácia (project sales)	P	P	P	P	P	P	P	P
Inštalácia (solution sales)	D	D	D	D	D	D	D	D
Uvedenie do prevádzky	P	D	D	D	D	D	P	P
Záručná oprava	P	D	D	D	D	D	P	P
Údržba	P	D	D	D	D	D	P	P
Predĺžená záruka - oprava	P	D	D	D	D	D	P	P
Oprava	P	D	D	D	D	D	P	P
Retrofit	P	D	D	D	D			
Overhaul	P	D	D	D	D	D	P	
Upgrade	P	D	D	D	D			

\*Ak sú súčasťou servisnej zmluvy, fan coil jednotky, patria do rozsahu spoločnosti Daikin

#### 3.1.1 Požiadavky na realizáciu servisu

Servisné činnosti pre jednotky Daikin applied sú vo všeobecnosti v rozsahu zodpovednosti spoločnosti Daikin, s výnimkou rady mini chillerov a vzduchotechnických jednotiek Made-to-Stock, ako je uvedené v časti 3.1. Partneri môžu získať status servisného partnera Daikin, čím sa stanú oprávnenými vykonávať servisné činnosti v mene spoločnosti Daikin, za predpokladu dodržiavania zmluvy siete servisných partnerov Daikin.

### 3.2 Poskytovanie servisu – predajný kanál Prime Bidder

#### 3.2.1 Definícia

V predajnom kanáli Prime Bidder uzatvára servisný partner Daikin zmluvnú dohodu s koncovým zákazníkom na vykonávanie rôznych servisných činností vrátane činností súvisiacich s jednotkami Daikin applied. V takýchto prípadoch vystupuje Daikin Total Solution – Service ako subdodávateľ servisného partnera Daikin, ktorý voči koncovému zákazníkovi vystupuje a plní úlohu hlavného uchádzača/dodávateľa.



Poznámka: Režim Prime Bidder nie je štandardnou praxou; pre každý projekt sa vyžaduje predchádzajúca dohoda so spoločnosťou Daikin.

## 4 Servisné prvky v obchodnej ponuke Applied

### 4.1 Povinné servisné materiály (prvky rozpočtu CAPEX)

Na zabezpečenie súladu s týmto dokumentom a jeho podmienkami musia byť vo všetkých projektových ponukách zahrnuté nasledujúce materiálové kódy:

#### Uvedenie VZT jednotiek do prevádzky:

CE.PS_COM_AHU	–	Odborné spustenie VZT jednotky
CE.PS_COM_AHU_PR	–	Odborné spustenie AHU Modular PR
CE.PS_COM_AHUML	–	Odborné spustenie AHU Modular L
CE.PS_COM_AHU_3RD	–	Odborné spustenie of 3 <sup>rd</sup> party AHU

#### Uvedenie chillerov do prevádzky:

CE.PS_COM_APS_EW	–	Odborné spustenie Chillera EWL* / EWF*
CE.PS_COM_APS_OTH	–	Odborné spustenie Chillera ERAD, VZ chiller
CE.PS_COM_APS_SMI	–	Odborné spustenie mini Chillera 0 – 63 kW
CE.PS_COM_APS_XL	–	Odborné spustenie Chillera >1MW
CE.PS_COM_APS_M-S	–	Nastavenie funkcie Master - Slave
CE.PS_COM_APS_C	–	Odborné spustenie centrifugálneho chillera
CE.PS_COM_APS_L	–	Odborné spustenie Chillera 600 kW – 1 MW
CE.PS_COM_APS_M	–	Odborné spustenie Chillera 300 – 599kW
CE.PS_COM_APS_S	–	Odborné spustenie Chillera 64 – 299 kW
CE.PS_COM_APS_3RD	–	Odborné spustenie Chillera tretej strany

Odborné spustenie fan coil jednotiek do prevádzky (voliteľné podľa požiadaviek projektu):

CE.PS_COM_APSFC	–	Odborné spustenie do 3 fan coil jednotiek
-----------------	---	---

#### Vzdialené monitorovanie (DOS):

CE.S_REM_ANALYSIS	-	1 rok bezplatne ako skúšobná verzia pre všetky MTO chillery
-------------------	---	---



Materiálové kódy predĺženej záruky (voliteľné podľa požiadaviek projektu):

CE.PS_WTY_AS_1Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov vrátane práce technika na 1 rok
CE.PS_WTY_AS_2Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov vrátane práce technika na 2 rok
CE.PS_WTY_AS_3Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov vrátane práce technika na 3 rok
CE.PS_WTY_AS_4Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov vrátane práce technika na 4 rok
CE.PS_WTY_AS_5Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov vrátane práce technika na 5 rok
CE.PS_WTY_AS_SP_1Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov na 1 rok
CE.PS_WTY_AS_SP_2Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov na 2 rok
CE.PS_WTY_AS_SP_3Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov na 3 rok
CE.PS_WTY_AS_SP_4Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov na 4 rok
CE.PS_WTY_AS_SP_5Y	-	Predĺžená záruka náhradných dielov na 5 rok

## 4.2 Voliteľný servisný materiál (rozpočet OPEX)

Vzdialené monitorovanie – DOS:

CE.PS_DOS_AH_ACCES	-	Prístup do cloudového rozhrania k AHU
CE.PS_DOS_AS_ACCES	-	Prístup do cloudového rozhrania k Chilleru
CE.PS_DOS_AH_AC_MO	-	Prístup a aktívny Monitoring AHU
CE.PS_DOS_AS_ACMON	-	Prístup a aktívny Monitoring Chillera
CE.PS_DOS_AS_ACMR	-	Aktívny Monitoring - Report
CE.PS_DOS_AH_AL_CO	-	All Connected pre AHU (zahŕňa prístup, aktívny monitoring a vyhodnotenie prevádzky)*
CE.PS_DOS_AS_ALCON	-	All Connected pre Chillery (zahŕňa prístup, aktívny monitoring a vyhodnotenie prevádzky)*
CE.PS_DOS_AS_ALCR	-	All Connected - Report
CE.PS_IAQ_ACCESS	-	Monitorovanie kvality vnútorného ovzdušia
CE.PS_IAQ_AUDIT	-	Kvalita vnútorného ovzdušia - Report



Materiálové kódy údržby:

CE.PS_AS_C_FGAS	-	Kontrola F-plynov – 1 okruh
CE.PS_AS_PC_SCREW_S	-	Údržba skrutkového chillera: 0-300 kW
CE.PS_AS_PC_SCREW_M	-	Údržba skrutkového chillera: 300-599 kW
CE.PS_AS_PC_SCREW_L	-	Údržba skrutkového chillera: 600 kW -1 MW
CE.PS_AS_PC_SCRE_SP	-	Údržba skrutkového chillera: above 1 MW
CE.PS_AS_PC_SCROL_S	-	Údržba špirálového chillera: 0-300 kW
CE.PS_AS_PC_SCROL_M	-	Údržba špirálového chillera: 300-599 kW
CE.PS_AS_PC_CENT_MO	-	Údržba chillera - Mono Centrifugal
CE.PS_AS_PC_CENT_DU	-	Údržba chillera - Dual Centrifugal

## 5 Zodpovednosti Total Solution SBU – Service

### 5.1 Servisná kapacita a spôsobilosť

Servisný tím je povinný:

- Preziať plnú záručnú zodpovednosť za jednotky applied uvedené do prevádzky spoločnosťou Daikin
- Zabezpečiť dostupnosť náhradných dielov
- Zabezpečiť primerané zdroje (technikov, členov siete servisných partnerov a podporu back-office) na včasnú realizáciu servisných zákaziek
- Organizovať a realizovať požadované školenia pre servisných partnerov Daikin (DSP) vhodných intervaloch.
- Poskytovať technickú podporu partnerom (P) v rámci ich autorizovaného servisného rozsahu
- Vzdialene monitorovať jednotky, pri ktorých je aktivované alebo predané vzdialené monitorovanie Daikin on Site
- Zaviazat sa k priebežnému rozvoju s cieľom prekračovať potreby zákazníkov a koncových zákazníkov

Tím predaja servisu je povinný:

- Sledovať všetky jednotky počas záručnej a predĺženej záručnej doby a ponúkať potrebné servisné činnosti na zachovanie podmienok záruky alebo predĺženej záruky
- Sledovať jednotky po skončení záruky s cieľom optimalizovať životný cyklus a prevádzku jednotiek
- Iniciovat diskusie o výmene jednotky, keď sa jednotka blíži ku koncu životnosti alebo už nie je ekonomicky opodstatnená, a informovať zodpovedného obchodného zástupcu - Key Account Sales

