

# Services und Dienstleistungen

Eine Initiative des Fachverbands Starkstromkondensatoren

**Blindstromkompensation**

Motorbetriebskondensatoren

**Leuchten-  
kondensatoren**

**Messung, Analyse,  
Wartung**

Kondensatoren  
für Leistungselektronik

März 2017

Zentralverband Elektrotechnik- und Elektronikindustrie

## Unsere Dienstleistungskompetenz

Services und Dienstleistungen werden neben Bauteilen, Baugruppen und Anlagen zu einem immer wichtigeren Faktor, wenn es darum geht, eine hohe Produktivität zu sichern. Die kontinuierliche Weiterentwicklung von Produkten, Systemen und Lösungen erfordert zunehmend fachmännische Beratung und Dienstleistungen über den gesamten Lebenszyklus hinweg.

Die Anwender konzentrieren sich zunehmend auf ihre Kernkompetenzen. Sie erwarten deshalb von den Produktlieferanten Systeme, Lösungen und ein kompetentes Dienstleistungsangebot. Es wird zum Beispiel Unterstützung von der Konzeption über die Betreuung während der gesamten Lebensdauer bis hin zu Modernisierungsmaßnahmen erwartet. Um diese Kundenwünsche zu erfüllen, erweitern Mitglieder des ZVEI-Fachverbands Starkstromkondensatoren ihr Dienstleistungsangebot.

## Hohe Transparenz

Zur Schaffung einer höheren Transparenz haben Mitglieder des ZVEI-Fachverbands Starkstromkondensatoren ihre Dienstleistungen strukturiert und beschrieben. Diese sind modular aufgebaut, sodass Dienstleistungen nach Bedarf angeboten und ausgewählt werden können. Mitglieder des ZVEI-Fachverbands bieten ihre Dienstleistungen entsprechend der neuen Struktur und den Definitionen an. Insgesamt wurden vier Dienstleistungsklassen (Klasse 0–3) definiert.

Der Lieferant baut sein Dienstleistungsangebot so auf, dass es zu seinen Komponenten und angebotenen Lösungen passt. Aus diesem Grund werden Mitgliedsfirmen des ZVEI nicht immer alle Klassen und Einzelleistungen (Module) aus den Klassen anbieten. Die einzelnen Angebotsklassen sind voneinander unabhängig, so schließt zum Beispiel das Angebot von Leistungen aus Klasse 3 nicht zwangsläufig die Leistungen aus Klasse 2 mit ein.

## Dienstleistungen nach Maß

Firmen des ZVEI unterstützen die neue Darstellungsstruktur der Dienstleistungen. Bei ihren Angeboten werden sie sich auf diese Struktur der Dienstleistungsklassen beziehen und sie entsprechend den vorgegebenen Regeln anwenden.

Die ZVEI-Mitgliedsunternehmen wollen so einen Beitrag leisten, um für den Kunden die Wirtschaftlichkeit und Verfügbarkeit seiner Anlagen weiter zu steigern.

# Übersicht

## **Klasse 0**

**Basis-Dienstleistungen**

## **Klasse 1**

**Optionale produktbezogene Dienstleistungen  
ohne räumlichen Bezug**

## **Klasse 2**

**Optionale produktbezogene Dienstleistungen vor Ort**

## **Klasse 3**

**Optionale applikationsspezifische Dienstleistungen**

# Klasse 0

## Basis-Dienstleistungen

Dienstleistungen mit direkter Zuordnung zu einem Produkt, die zur Erfüllung der gesetzlichen Auflagen erforderlich sind und/oder die nach allgemeingültiger Auffassung als selbstverständlich angesehen werden.

### Module der Klasse 0

- Basisdokumentation
- Telefon- und Katalogauskunft
- Gewährleistung nach den AGB des Lieferanten

### Ihr Lieferant ist verpflichtet ...

- zur Lieferung seiner Standardprodukt dokumentation
- zur Lieferung der CE-Konformitätsbescheinigung, soweit das Produkt der Kennzeichnungspflicht unterliegt
- zur Lieferung von Sicherheitshinweisen
- zur Lieferung von allgemeinen Einbau- und Wartungshinweisen
- zur Produktreparatur oder Ersatzlieferung innerhalb des Gewährleistungszeitraums

### Darüber hinaus sind folgende Punkte für uns selbstverständlich:

- Technische Kompetenz für das Produkt
- Einhaltung der Zusagen im Angebot während seiner Gültigkeitsdauer

# Klasse 1

## Optionale produktbezogene Dienstleistungen ohne räumlichen Bezug

### Kundenindividuelle, auf das Umfeld des Kunden angepasste Dienstleistungen

Dienstleistungen zur Anpassung eines Standardprodukts an das Umfeld des Kunden (die Verantwortung für die funktionale Leistung des Umfelds trägt der Kunde).

### Module der Klasse 1

- Technische Dokumentation, die über die Basisdokumentation hinausgeht
- Produktbezogene Zulassungen und Zertifikate, zum Beispiel Zertifizierung durch Drittstellen
- Leistungsnachweis und Überprüfung gemäß kundenspezifischen Testplänen
- Technische Unterstützung über Ferndiagnose oder -wartung
- Telefonische Hotline: Qualifizierte Unterstützung ggf. auch außerhalb der Geschäftszeiten
- Kundenspezifische Produktpassungen
- Softwarelizenzen und Upgrade-Optionen

### Ihr Lieferant verpflichtet sich ...

- zur Lieferung einer kundenspezifischen Dokumentation
- zur Bereitstellung einer qualifizierten Online-Unterstützung
- zu einer Schulung zu den angebotenen Produkten
- zu einer Gewährleistung auf die ausgetauschten oder reparierten Teile
- zur Bereitstellung von Softwarelizenzen mit Aktualisierungs- und Verlängerungsoptionen

### Darüber hinaus:

#### Ihr Lieferant verpflichtet sich ...

- zu einer detaillierten Angebotsbeschreibung der spezifischen Dienstleistung
- zur Bereitstellung qualifizierten Servicepersonals entsprechend den geforderten Kompetenzen
- zur Erstellung eines Berichts über die Begutachtung (Audit)

Die Verpflichtungscharta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen

# Klasse 2

## Optionale produktbezogene Dienstleistungen vor Ort

### Kundenindividuelle, auf das Umfeld des Kunden angepasste Dienstleistungen

Dienstleistungen zur Anpassung eines Standardprodukts an das Umfeld des Kunden (die Verantwortung für die funktionale Leistung des Umfelds trägt der Kunde).

#### Module der Klasse 2

- Produktschulungen vor Ort
- Montage- und Inbetriebnahmeleistungen
- Technische Produktunterstützung vor Ort
- Fehleranalyse im Systemumfeld des Kunden
- Beratung und Begutachtung (Projektierungsunterstützung)
- Werksabnahmen beim Lieferanten
- Vor-Ort-Serviceleistungen
- Wartungsverträge für Produkte, Software und Systeme

#### Ihr Lieferant verpflichtet sich ...

- zur Lieferung einer kundenspezifischen Dokumentation
- zur Bereitstellung einer qualifizierten Online-Unterstützung
- zu einer Schulung über die angebotenen Produkte
- zur Erstellung eines Berichts nach technischer Unterstützung vor Ort
- zu einer Gewährleistung auf die ausgetauschten oder reparierten Teile
- zur Bereitstellung von Softwarelizenzen mit Aktualisierungs- und Verlängerungsoptionen

#### Darüber hinaus:

#### Ihr Lieferant verpflichtet sich ...

- zu einer detaillierten Angebotsbeschreibung der spezifischen Dienstleistung
- zur Bereitstellung qualifizierten Servicepersonals entsprechend den geforderten Kompetenzen
- zur Erstellung eines Berichts über die Begutachtung (Audit)

Die Verpflichtungscharta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen

# Klasse 3

## Optionale applikationsspezifische Dienstleistungen

### Dienstleistungen zur applikationsspezifischen Anpassung des Produkts

Die Verantwortung für die funktionale Leistung der Applikation übernimmt der Lieferant im Rahmen seines Lieferumfangs.

#### Module der Klasse 3

- Applikations- oder Machbarkeitsstudie
- Unterstützung bei der Produktauswahl (Hard- und Software)
- Prüfung auf Kompatibilität mit Fremdprodukten
- Applikationsspezifische Anpassungen
- Modifikation der Hard- oder Software
- Netzmessungen und -studien
- Verifizierung des Datenaustauschs

#### Ihr Lieferant verpflichtet sich ...

- zu einer Unterstützung der Realisierung der Applikation, um die erwarteten Leistungsdaten zu erreichen
- zum Nachweis der technischen Leistungsfähigkeit einer Applikation zum Zeitpunkt der Abnahme
- zur Erstellung eines Abnahmeprotokolls für den Kunden

Die Verpflichtungscharta bezieht sich auf die angebotenen Dienstleistungen



### **Services und Dienstleistungen**

Eine Initiative des Fachverbands Starkstromkondensatoren

ZVEI - Zentralverband Elektrotechnik- und  
Elektronikindustrie e. V.

Fachverband Starkstromkondensatoren

Lyoner Straße 9

60528 Frankfurt am Main

Ansprechpartner:

Dr. Marcus Dietrich

Telefon: + 49 69 6302-462

Fax: + 49 69 6302-407

E-Mail: [starkstromkondensatoren@zvei.org](mailto:starkstromkondensatoren@zvei.org)

März 2017

Trotz größtmöglicher Sorgfalt übernimmt der ZVEI keine Haftung für den Inhalt. Alle Rechte, insbesondere die zur Speicherung, Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.