

CONTRATTI
DI ASSISTENZA
E MANUTENZIONE

Eccellenza e Innovazione nei Servizi

Manutenzione di Ascensori,
Scale e Tappeti Mobili, Mini ascensori,
Montavivande e Servoscale

OTIS



Indice

+ ECCELLENZA MONDIALE	2
Eccellenza e innovazione da oltre 160 anni	
+ MODELLI CONTRATTUALI STUDIATI PER OGNI ESIGENZA	4
Assistenza e Manutenzione del vostro impianto	
+ CONTRATTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	6
Ascensori tradizionali	6
Ascensore con tecnologia Gen2®	8
Scale mobili e Tappeti mobili	10
Mini ascensori con tecnologia Gen2®	12
Montavivande e Servoscale	14
+ SERVIZI AGGIUNTIVI OTIS: GESTIONE E MONITORAGGIO	16
eSERVICE	16
Elite™ Service	16
OTIS eView	18
EMS Panorama®	18
+ SERVIZI AGGIUNTIVI OTIS: COMUNICAZIONE E CONTROLLO	20
Centro di Assistenza Tecnica OTISLINE®	
Centro di Assistenza Clienti OTIS	
OTIS SIM GSM	
OTIS Equipment Care	
+ OTIS: TANTI SERVIZI, UN SOLO PARTNER	22
Riepilogo Servizi Inclusi e Aggiuntivi dei Contratti OTIS	
+ CENTRO EUROPEO OTIS PER PARTI DI RICAMBIO	24
OTIS EPC European Parts Center	
+ ORGANIZZAZIONE OTIS IN ITALIA	26
OTIS in Italia	

Ecceellenza e innovazione da oltre 160 anni

Nel 1853 OTIS creò il primo ascensore sicuro della storia:
da allora fino ad oggi, **OTIS è il leader mondiale nel
trasporto verticale.**

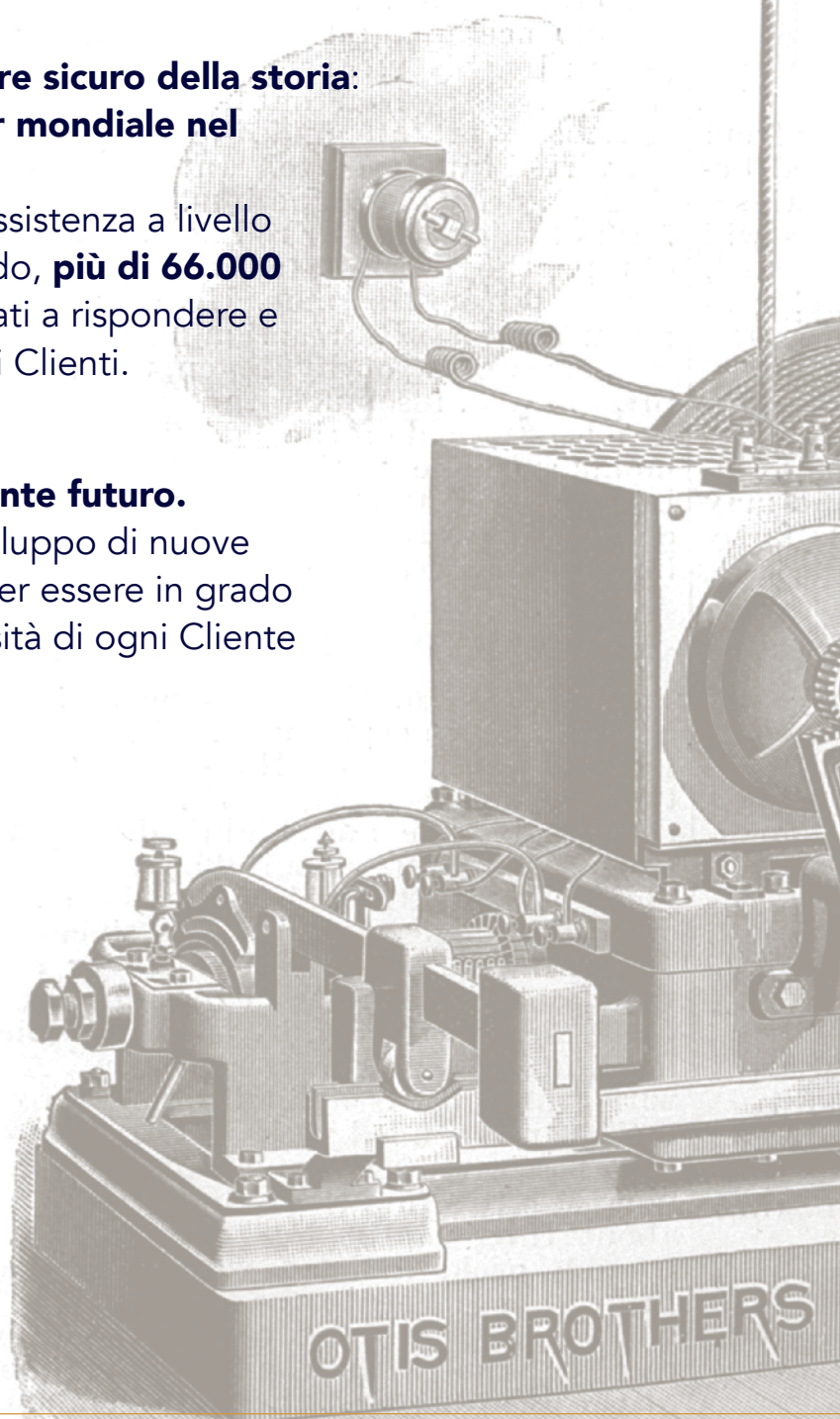
Standard di riferimento per qualità e assistenza a livello
globale, OTIS impiega, in tutto il mondo, **più di 66.000
professionisti** costantemente impegnati a rispondere e
superare ogni giorno le aspettative dei Clienti.

OTIS, passato, presente e naturalmente futuro.

Un futuro di costante innovazione e sviluppo di nuove
tecnologie, nuovi processi e metodi, per essere in grado
di offrire un servizio in base alle necessità di ogni Cliente
in qualunque contesto.



**Signature
Service**





IL METODO OTIS PER L'ASSISTENZA E LA MANUTENZIONE DEL VOSTRO IMPIANTO

- +** **La Manutenzione Programmata OTIS** si distingue per l'elevato standard qualitativo garantito dal costante controllo dei processi che ispettori interni svolgono in materia di sicurezza, qualità ed efficienza nello svolgimento delle operazioni di manutenzione.
- +** **Punto di forza indiscusso, la competenza e professionalità del personale tecnico** oltre 500 professionisti abilitati con iscrizione al ruolo la cui preparazione è in continuo sviluppo grazie a programmi di addestramento e corsi di aggiornamento mirati, ponendo particolare attenzione alle attività inerenti la sicurezza per gli utenti oltre che per se stessi.

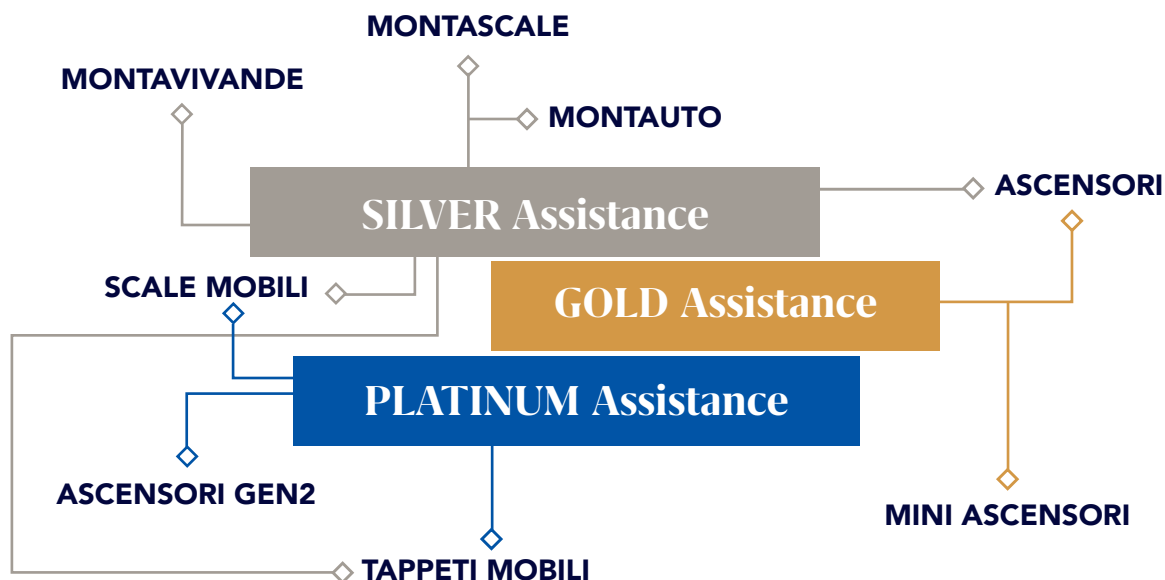
+

Assistenza e Manutenzione del vostro impianto

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA SONO I PRINCIPI FONDAMENTALI DEI CONTRATTI OTIS

I modelli contrattuali di OTIS sono stati sviluppati per garantire non solo il miglior Servizio di assistenza possibile ai propri Clienti, consentendo la personalizzazione a seconda delle loro esigenze e dell'impianto installato, ma soprattutto coi principi della massima trasparenza, correttezza ed etica che caratterizzano l'Azienda nei suoi rapporti con la Clientela.

Ascensori e Montacarichi, Scale e Tappeti Mobili, Mini ascensori, Montavivande, Servoscale, Montauto, qualsiasi sia la tipologia dell'impianto, OTIS è il vostro Partner di fiducia.



“OTIS è il vostro
Partner di fiducia.”



Ascensori tradizionali

DUE SOLUZIONI PER OGNI ASCENSORE CON TECNOLOGIA TRADIZIONALE ELETTRICA O OLEODINAMICA

OTIS ha sviluppato due differenti soluzioni contrattuali, ognuna per rispondere al meglio alle aspettative dei propri Clienti, sempre nel rispetto dei regolamenti tecnici di riferimento

SILVER Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **SILVER** rappresenta la scelta più vantaggiosa per un servizio **entry level in termini economici**. Ideale per impianti con caratteristiche tecniche non complesse e prestazioni, in termini di esigenze di servizio, di non particolare rilievo. Il servizio **SILVER** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore. Inoltre, è incluso il **Servizio OTISLINE®** per l'**Assistenza Tecnica attivo 24 ore su 24** per 365 giorni l'anno dedicato a ricevere, documentare e smistare tutte le richieste di assistenza per segnalazioni di guasto o malfunzionamento dell'impianto; l'**Addestramento** sulla manovra in caso di emergenza, un corso teorico pratico su: "Ascensori e relative procedure di Sicurezza" per un rappresentante del Cliente nell'edificio. Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService**, dedicato ai Clienti OTIS, con il quale è possibile

visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto SILVER Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE
- + POLIZZA ASSICURATIVA
- + ADDESTRAMENTO MANOVRA IN CASO DI EMERGENZA
- + eSERVICE
- + OTIS EMAIL
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS
- + UPGRADE CHECK LIST. Analisi tecnica impianto
- + OTIS SAFETY AUDIT. Verifica sicurezza impianto



GOLD Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **GOLD** rappresenta la scelta ideale per un servizio intermediale grazie al quale sono garantite delle performance con maggiore efficacia ed efficienza.

Il servizio **GOLD** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore. Inoltre, il servizio **GOLD** include una vasta gamma di **Parti di ricambio**, tipicamente di normale usura, unitamente alla manodopera necessaria per il successivo montaggio; il **Servizio OTISLINE®** per l'**Assistenza Tecnica attivo 24 ore su 24** per 365 giorni l'anno dedicato a ricevere, documentare e smistare tutte le richieste di assistenza per segnalazioni di guasto o malfunzionamento dell'impianto; le richieste di intervento con **Fermo impianto** dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00; l'**Addestramento** sulla manovra in caso di emergenza, un corso teorico pratico su: "Ascensori e relative procedure di Sicurezza" per un rappresentante del Cliente nell'edificio.

Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService**, dedicato ai Clienti OTIS, con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto GOLD Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE
- + POLIZZA ASSICURATIVA
- + ADDESTRAMENTO MANOVRA IN CASO DI EMERGENZA
- + INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO LUN/SAB 8.00/20.00
- + PROGRAMMA RICAMBI PERSONALIZZATO
- + eSERVICE
- + OTIS eMAIL
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS
- + UPGRADE CHECK LIST. Analisi tecnica impianto
- + OTIS SAFETY AUDIT. Verifica sicurezza impianto

Ascensore con tecnologia Gen2®

OTIS Gen2®: COMFORT, FLEX, SWITCH, PREMIER – Gen2® MOD

Gli ascensori con livelli di comfort, affidabilità, sicurezza e rispetto dell'ambiente senza confronti

PLATINUM Assistance

Per una migliore gestione della tecnologia Gen2®, OTIS raccomanda il contratto di assistenza e manutenzione completo, OTIS **PLATINUM**.

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **PLATINUM** rappresenta la scelta più completa per un servizio **all inclusive** grazie al quale sono garantite delle performance con maggiore efficacia ed efficienza, con la garanzia di una **copertura 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno**.

Il servizio **PLATINUM** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore.

Inoltre, il servizio **PLATINUM** include una vasta gamma di **parti di ricambio**, tipicamente di normale usura, unitamente alla manodopera necessaria per il successivo montaggio; le richieste di intervento su **Chiamata in Emergenza** a seguito di passeggero bloccato in cabina e guasto con **Fermo impianto** 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno; il **Servizio SIM GSM** per la gestione del dispositivo

bidirezionale su linea GSM, per le chiamate di soccorso in caso di passeggeri bloccati in cabina; l'**Assistenza** alle verifiche periodiche degli Organismi preposti tramite la presenza di personale specializzato OTIS; l'**Addestramento** sulla manovra in caso di emergenza; un corso teorico pratico su: "Ascensori e relative procedure di Sicurezza" per un rappresentante del Cliente nell'edificio; il **Servizio Cleaning** di disinfestazione batteriologica della fossa dell'impianto, svolta per rimuovere le cause di propagazione o formazione di muffe o batteri, nonché la riduzione dei rischi causati da incendio del materiale estraneo.

Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService** dedicato ai clienti OTIS, con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.



+ Il contratto PLATINUM Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**
- + POLIZZA ASSICURATIVA**
- + ADDESTRAMENTO MANOVRA IN CASO DI EMERGENZA**
- + INTERVENTI IN EMERGENZA**
24 ORE SU 24 PER 365 GIORNI L'ANNO
- + INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO**
24 ORE SU 24 PER 365 GIORNI L'ANNO
- + PROGRAMMA RICAMBI PERSONALIZZATO**
- + ASSISTENZA ORGANISMI NOTIFICATI**
- + SERVIZIO SIM GSM**
- + eSERVICE**
- + OTIS eMAIL**
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®**
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS**
- + UPGRADE CHECK LIST. Analisi tecnica impianto**
- + SERVIZIO CLEANING**



Scale mobili e Tappeti mobili

**SCALE E TAPPETI MOBILI RAPPRESENTANO
SPESSO UN ELEMENTO FONDAMENTALE
PER LA FUNZIONALITÀ DI UN CONTESTO
COMMERCIALE O PUBBLICO**

Per questa ragione, OTIS consiglia due differenti soluzioni contrattuali: SILVER per un servizio di base e PLATINUM per un servizio completo

SILVER Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **SILVER** rappresenta la scelta più vantaggiosa per un servizio **entry level in termini economici**. Ideale per impianti con caratteristiche tecniche non complesse e prestazioni, in termini di esigenze di servizio, di non particolare rilievo. Il servizio **SILVER** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore. Sono incluse in accordo con le norme europee di riferimento e redatte dai nostri specialisti, l'**analisi dei rischi** legati alla sicurezza per gli utenti e l'**analisi tecnica** degli impianti volta ad individuare eventuali interventi di miglioramento e aggiornamento tecnologico, al fine di informare il proprietario su eventuali interventi tecnici mirati rispettivamente alla rimozione o riduzione modulare dei rischi della sicurezza, e al miglioramento dell'affidabilità, delle prestazioni, dell'accessibilità e dell'efficienza energetica.

Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService**, dedicato ai Clienti OTIS, con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto SILVER Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**
- + POLIZZA ASSICURATIVA**
- + eSERVICE**
- + OTIS eMAIL**
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®**
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS**
- + SAFETY CHECK LIST.** Analisi sicurezza impianto
- + UPGRADE CHECK LIST.** Analisi tecnica impianto



PLATINUM Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **PLATINUM** rappresenta la scelta più completa per un servizio **all inclusive** grazie al quale sono garantite delle performance con maggiore efficacia ed efficienza, con la garanzia di una **copertura 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno**.

Il servizio **PLATINUM** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore. Inoltre, il servizio **PLATINUM** include una vasta gamma di **Parti di ricambio**, tipicamente di normale usura, unitamente alla manodopera necessaria per il successivo montaggio; le richieste di intervento con **Fermo impianto** 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno; in accordo con le norme europee di riferimento e redatte dai nostri specialisti, l'**analisi dei rischi** legati alla sicurezza per gli utenti e l'**analisi tecnica** degli impianti volta ad individuare eventuali interventi di miglioramento e aggiornamento tecnologico, al fine di informare il proprietario su eventuali interventi tecnici mirati

rispettivamente alla rimozione o riduzione modulare dei rischi della sicurezza, e al miglioramento dell'affidabilità, delle prestazioni, dell'accessibilità e dell'efficienza energetica. Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService** dedicato ai clienti OTIS con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto PLATINUM Assistance include:

- | | |
|--|--|
| + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE | + OTIS eMAIL |
| + POLIZZA ASSICURATIVA | + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE® |
| + INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO 24 ORE SU 24 PER 365 GIORNI L'ANNO | + ASSISTENZA CLIENTI OTIS |
| + PROGRAMMA RICAMBI PERSONALIZZATO | + SAFETY CHECK LIST.
Analisi sicurezza impianto |
| + eSERVICE | + UPGRADE CHECK LIST.
Analisi tecnica impianto |

Mini ascensori con tecnologia Gen2®

I MINI ASCENSORI DELLA FAMIGLIA Gen2® HOME SONO SPESSO INSERITI IN CONTESTI RESIDENZIALI AD USO ESCLUSIVO NELL'AMBITO FAMILIARE

Per Mini ascensori della famiglia Gen2® Home, OTIS
raccomanda pertanto il contratto *Intermediate* GOLD

GOLD Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **GOLD** rappresenta la scelta ideale per un servizio *intermediate* grazie al quale sono garantite delle performance con maggiore efficacia ed efficienza.

Il servizio **GOLD** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore. Inoltre, il servizio **GOLD** include una vasta gamma di **Parti di ricambio**, tipicamente di normale usura, unitamente alla manodopera necessaria per il successivo montaggio; il **Servizio OTISLINE®** per l'**Assistenza Tecnica attivo 24 ore su 24** per 365 giorni l'anno dedicato a ricevere, documentare e smistare tutte le richieste di assistenza per segnalazioni di guasto o malfunzionamento dell'impianto; le richieste di intervento con **Fermo impianto** dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle ore 20.00; l'**Addestramento** sulla manovra in caso di emergenza; un corso teorico pratico su: "Ascensori e relative procedure di Sicurezza" per un rappresentante del Cliente nell'edificio.

Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService**, dedicato ai Clienti OTIS, con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto GOLD Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**
- + POLIZZA ASSICURATIVA**
- + ADDESTRAMENTO MANOVRA IN CASO DI EMERGENZA**
- + INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO LUN/SAB 8.00/20.00**
- + PROGRAMMA RICAMBI PERSONALIZZATO**
- + eSERVICE**
- + OTIS eMAIL**
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®**
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS**
- + UPGRADE CHECK LIST. Analisi tecnica impianto**



Montavivande e Servoscale

MONTAVIVANDE E SERVOSCALE SONO IMPIANTI COMPLEMENTARI PRESENTI SIA ALL'INTERNO DI CONTESTI RESIDENZIALI SIA IN UFFICI O NEGOZI

OTIS raccomanda quindi il contratto SILVER per un servizio di assistenza e manutenzione di base

SILVER Assistance

Il contratto di assistenza e manutenzione OTIS **SILVER** rappresenta la scelta più vantaggiosa per un servizio **entry level in termini economici**. Ideale per impianti con caratteristiche tecniche non complesse e prestazioni, in termini di esigenze di servizio, di non particolare rilievo.

Il servizio **SILVER** assicura il mantenimento degli impianti attraverso interventi periodici nel normale orario di lavoro, da parte di personale specializzato OTIS, al fine di garantire l'uso nella massima sicurezza per gli utenti, sempre nel completo rispetto delle leggi e regolamenti in vigore.

Inoltre, è incluso il **Servizio OTISLINE®** per l'**Assistenza Tecnica attivo 24 ore su 24** per 365 giorni l'anno dedicato a ricevere, documentare e smistare tutte le richieste di assistenza per segnalazioni di guasto o malfunzionamento dell'impianto.

Il contratto prevede anche l'attivazione del servizio online **eService**, dedicato ai Clienti OTIS, con il quale è possibile visionare le performance del proprio impianto, consultare e

scaricare i documenti contabili, e di **OTIS eMail**, il servizio di notifica tramite eMail dell'eventuale fermo impianto e del suo successivo ripristino.

+ Il contratto SILVER Assistance include:

- + PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE
- + POLIZZA ASSICURATIVA
- + eSERVICE
- + OTIS eMAIL
- + ASSISTENZA TECNICA OTISLINE®
- + ASSISTENZA CLIENTI OTIS
- + UPGRADE CHECK LIST. Analisi tecnica impianto



Servizi aggiuntivi OTIS

SERVIZI AGGIUNTIVI ATTIVABILI IN BASE ALLE NECESSITÀ, PER TUTTI I CONTRATTI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE OTIS

eSERVICE

Il servizio di monitoraggio e controllo degli impianti, dedicato a tutti i Clienti OTIS, che semplifica le attività di gestione dei propri ascensori, ovunque ci si trovi.

+ CONTROLLO

Accedendo a **eService**, è possibile controllare in tempo reale le **prestazioni dei propri impianti** e verificarli nel tempo, tramite un'interfaccia semplice ed intuitiva. Permette di verificare giorno per giorno la qualità del Servizio.

+ COMODITÀ, OVUNQUE

eService è accessibile da qualunque dispositivo, anche **mobile**, consentendo di rimanere **sempre aggiornato** sullo stato dei propri ascensori, ovunque ci si trovi. **eService** mette a disposizione la possibilità di ricevere comodamente nella propria mail box tutte le comunicazioni di carattere commerciale ed i documenti contabili (fatture) in formato elettronico. **eService** semplifica le attività quotidiane di gestione dei propri ascensori.

+ SEMPRE INFORMATI

Con **eService**, si possono ricevere le **notifiche in tempo reale** e visualizzare lo **storico delle attività** sui propri ascensori. eService include **OTIS eMail**, il servizio che consente di ricevere opportuni messaggi di posta elettronica che informano in tempo reale dell'eventuale fermo dell'impianto e del suo successivo ripristino.

Elite™ Service

La nuova frontiera del servizio oltre la manutenzione.

+ ESCLUSIVITÀ

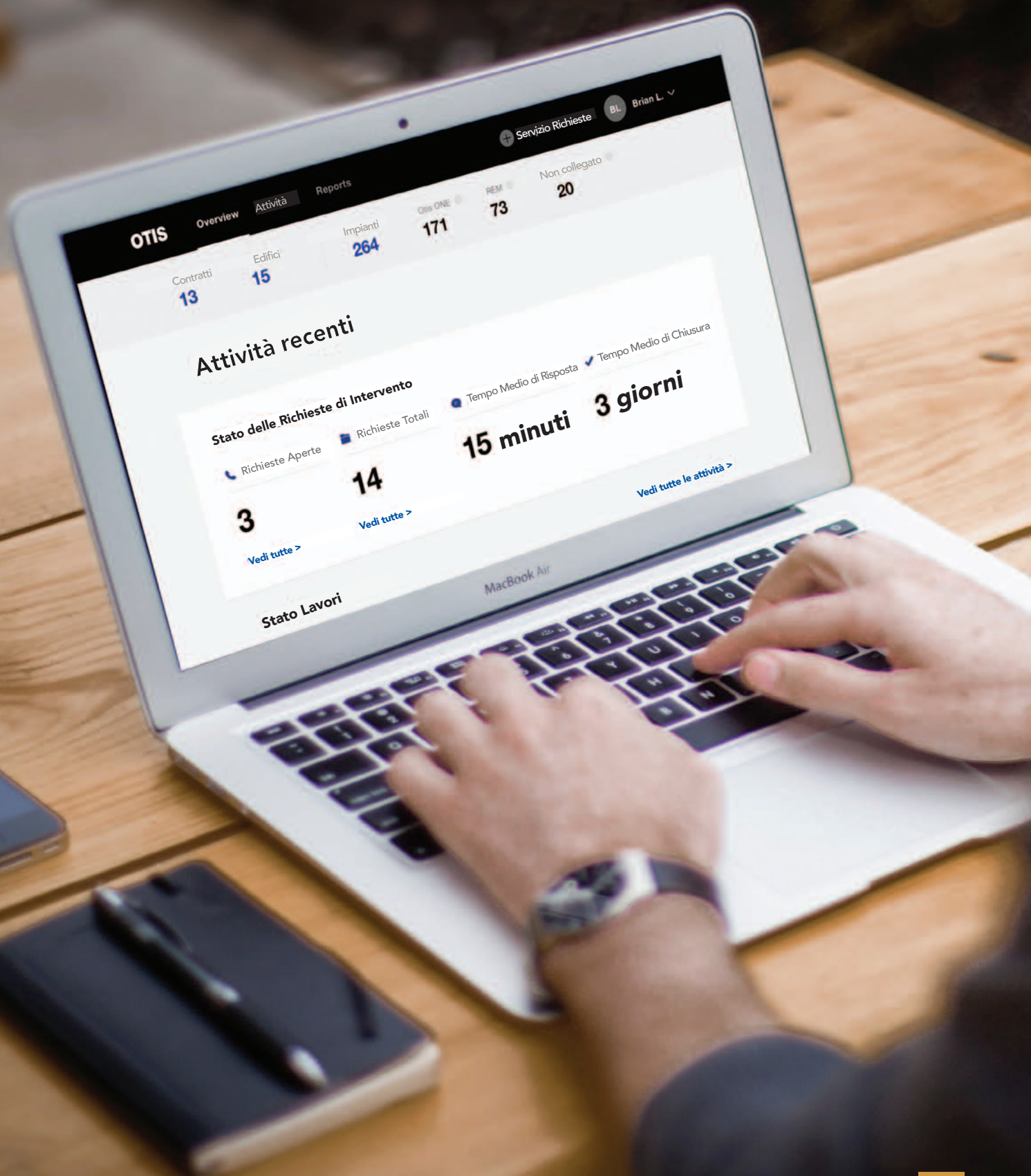
Elite™ è un servizio esclusivo e innovativo grazie alle moderne tecnologie, per raggiungere performance di affidabilità degli impianti elevatori di altissimo livello. Assicurare **maggior efficacia ed efficienza** degli impianti all'interno di ogni edificio, questa è la priorità del servizio **Elite™**.

+ PROBLEM SOLVING

Grazie ad un percorso dedicato per l'individuazione e risoluzione dei guasti improvvisi, un team di tecnici altamente specializzati utilizza la tecnologia delle connessioni remote per il controllo e la riparazione dell'ascensore, in assoluta sicurezza.

- + **Rispondere** in tempo reale e ricevere analisi dagli esperti in pochi minuti.
- + **Informare** quando necessario in modo immediato.
- + **Controllare** per mantenere l'ascensore in sincronia con il flusso di persone e di eventi all'interno dell'edificio.

“Rispondere,
informare, controllare.
Sempre e ovunque.”



OTIS eView

IL DISPLAY MULTIFUNZIONE: INNOVAZIONE E SICUREZZA NEL TUO ASCENSORE

OTIS eView è una rivoluzionaria interfaccia, che cambia completamente l'interazione tra il passeggero, il Servizio di Assistenza, l'edificio in cui l'ascensore è installato ed il mondo esterno.

+ SERVIZIO 24 ORE SU 24

Da un lato, infatti, svolge le funzioni di **collegamento col Centro di Assistenza tecnica OTISLINE®**, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, ma in maniera molto più sicura ed efficace rispetto ai sistemi citofonici o di comunicazione bidirezionale classici. Quando il passeggero preme il pulsante di emergenza, infatti, **OTIS eView** in pochi secondi mette in **comunicazione sia audio sia video l'utente con l'operatore**, che potrà così interagire in maniera più completa, rassicurandolo e tenendolo informato sull'arrivo dei tecnici.

+ SMS E WEB

Un'altra peculiarità di eView è la possibilità di utilizzare il suo schermo per inviare messaggi multimediali completamente personalizzati ai passeggeri: per esempio, in un condominio, l'Amministratore può inviare una comunicazione agli inquilini; in un albergo, la Direzione può informare gli ospiti su qualsiasi argomento ritenga necessario; in un palazzo di uffici, si può visualizzare il direttorio dell'edificio. Inoltre, è possibile anche **inviare messaggi pubblicitari o informazioni provenienti dal WEB**, come previsioni del tempo, notizie ed altre informazioni.



EMS Panorama®

ELEVATOR MANAGEMENT SYSTEM

+ SISTEMA AVANZATO

EMS Panorama® è un avanzato sistema di gestione degli impianti, studiato per fornire al Cliente un'interfaccia di semplice uso, che permette di **monitorare e gestire un elevato numero di funzionalità per gruppi di ascensori, scale mobili e tappeti mobili OTIS.**

+ ACCESSO REMOTO

Il sistema è basato su una **piattaforma WEB** che permette l'accesso remoto all'applicazione da qualunque luogo. Grafici di facile lettura, report di controllo ed animazioni in tempo reale, permettono all'utente di interagire e controllare tutti gli impianti OTIS presenti nell'edificio. **EMS Panorama® è adattabile a tutti gli impianti OTIS, nuovi o già installati e può gestire fino a 30 gruppi di impianti anche in località diverse.**

+ INFORMAZIONI IN TEMPO REALE RELATIVE A:

- + **Posizione** degli impianti
- + **Prestazioni** di servizio
- + **Modello** del traffico
- + **Accessibilità** ai piani
- + **Condizioni** di funzionamento
- + **Sicurezza**
- + **Programmazione** degli impianti
- + **Allarmi**

**“EMS Panorama[®],
gestire e monitorare
qualsiasi impianto
non è mai stato
così facile.”**



Centro di Assistenza Tecnica OTISLINE®

Una moderna struttura attiva 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, a completa disposizione di tutti i Clienti OTIS, dedicata a ricevere, documentare e gestire tutte le richieste di assistenza per segnalazioni di guasto o malfunzionamento dell'impianto, tramite il numero verde gratuito 800 824024.

Tutte le segnalazioni pervenute al Centro di Assistenza Tecnica OTISLINE® vengono immediatamente elaborate da un team di

operatori ed indirizzate in tempo reale al tecnico di zona più vicino, potendo disporre di oltre 500 professionisti distribuiti capillarmente su tutto il territorio nazionale. Gli standard di rilevamento e controllo OTIS sono di assoluta eccellenza: il tempo medio di risposta alle chiamate è di 8 secondi e di 5 secondi in caso di persona bloccata.

Rapidità ed efficacia descrivono al meglio il Centro di Assistenza tecnica OTISLINE® da oltre 25 anni al servizio dei Clienti.

Centro di Assistenza Clienti OTIS

Il Centro di Assistenza Clienti OTIS supporta costantemente tutti i Clienti prima, durante e dopo aver acquistato dei prodotti o servizi OTIS, ponendo la massima attenzione alle necessità di ognuno di essi.

L'attenzione al Cliente, in termini di assistenza e supporto attraverso una corretta gestione della richiesta, rappresenta il punto di forza del Centro di Assistenza Clienti OTIS.

Al servizio del Cliente, tramite il numero verde gratuito **800 010299** o email **ServizioClienti@italy.otis.com** per chiarimenti amministrativi, informazioni commerciali su prodotti, promozioni sui servizi attivi, reclami o segnalazioni, sono alcuni degli esempi di attività che per 14 ore al giorno e per 6 giorni alla settimana vengono affrontati e gestiti dal Centro di Assistenza Clienti OTIS.

OTIS SIM GSM

Il nuovo dispositivo per il collegamento vocale con il Centro di Assistenza tecnica OTISLINE® 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, per le chiamate di soccorso in caso di passeggeri bloccati in cabina.

Questo nuovo dispositivo garantisce non solo la massima sicurezza per il passeggero in caso di fermo dell'ascensore, ma anche un notevole risparmio economico derivante dal sistema

di comunicazione tramite linea GSM, al posto della tradizionale linea telefonica. Massima sicurezza per i passeggeri, assoluta conformità del dispositivo alla Norma UNI EN 81-28.

Il servizio abbinato al dispositivo OTIS SIM GSM prevede l'attivazione della SIM Card concessa in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del contratto di assistenza e manutenzione OTIS.

OTIS Equipment Care

Un programma esclusivo per i soli prodotti OTIS, che tutela da eventuali inconvenienti tecnici che dovessero manifestarsi sugli impianti dopo la scadenza della garanzia contrattuale.

L'estensione è subordinata alla sottoscrizione del contratto di Assistenza e Manutenzione OTIS di pari durata.

La garanzia è valida da 1 a 5 anni con il limite di attivazione

entro e non oltre 90 giorni dalla data di rilascio del certificato di conformità e/o collaudo dell'impianto.

La garanzia copre sia le spese dei ricambi, sia quelle della manodopera relativa, senza limiti di importo, per gli interventi conseguenti a difetto di materiale o di messa in opera riguardanti tutte le parti dell'impianto soggette a controlli periodici previsti da OTIS.



24 ORE SU 24
per assistenza clienti



365
giorni l'anno
al servizio del cliente

Servizi OTIS	SILVER	GOLD	PLATINUM
PROGRAMMA DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	■	■	■
ESTENSIONE COPERTURA ASSICURATIVA	□	□	□
OTIS EQUIPMENT CARE	□	□	□
INTERVENTI IN EMERGENZA Lunedì/sabato - 8.00/20.00	□	□	-
INTERVENTI IN EMERGENZA 24 Ore su 24 per 365 giorni l'anno	□	□	■
INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO Lunedì/sabato - 8.00/20.00	□	■	-
INTERVENTI PER FERMO IMPIANTO 24 Ore su 24 per 365 giorni l'anno	□	□	■
PROGRAMMA RICAMBI	-	■	■
ASSISTENZA ORGANISMI NOTIFICATI	□	□	■
OTISLINE® Numero verde 800 824024	■	■	■
OTIS SIM GSM	□	□	■
REMOTE ALARM ALL INCLUSIVE	□	□	□
eVIEW	□	□	■
eSERVICE	■	■	■
ELITE	-	-	□
CLEANING	□	□	■
WASHING	□	□	□
SAFETY CHECK LIST	■	■	■
UPGRADE CHECK LIST	■	■	■
OTIS SAFETY AUDIT	■	■	■

Applicazione							Segmento
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Ufficio
							Residenziale, Hotel, Centro Commerciale
							Residenziale, Ufficio
							Hotel, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale
							Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Centro Commerciale
							Centro Commerciale
							Hotel, Ufficio, Centro Commerciale
							Residenziale, Hotel, Ufficio, Centro Commerciale

- Ascensori
- Ascensori Gen2®
- Scale e Tappeti Mobili
- Mini ascensori
- Montavivande
- Servoscale
- Montauto

- Incluso
- Opzionale
- Non disponibile

OTIS EPC: European Parts Center

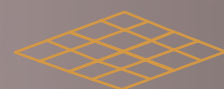
OTIS EPC È IL CENTRO DI DISTRIBUZIONE EUROPEO DEI RICAMBI OTIS, UNO DEI PILASTRI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA OTIS CHE SI SVILUPPA SU UNA SUPERFICIE DI OLTRE 5.000 M²

Il centro ricambi OTIS EPC spedisce ogni giorno in 100 paesi in tutto il mondo oltre 1.200 kit di ricambio per ascensori, scale e tappeti mobili, garantendone una gestione impeccabile. Per offrire questo servizio ai massimi livelli di eccellenza, il centro di distribuzione europeo dei ricambi OTIS ha definito un'organizzazione logistica basata su modelli di produzione ad alta tecnologia:

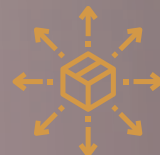
- +** **Acquisto e approvvigionamento** di oltre 150.000 codici assicurando lo stoccaggio di 28.000 parti di ricambio differenti.
 - +** **Processi di assoluta efficienza nella ricezione, immagazzinamento e la preparazione di nuovi kit**, attraverso sistemi e dispositivi Wi-Fi, Bluetooth e tecnologie di Voice picking.
 - +** **Spedizioni in partnership con i più affidabili vettori di livello mondiale**, che consentono attraverso interfacce web il monitoraggio costante del pacco durante il suo viaggio.
-

Grazie a questa eccellente **organizzazione**,
il Centro Europeo OTIS per Parti di Ricambio,
si distingue per **efficienza** e **puntualità**
garantendo la consegna del componente
nei termini pattuiti.

+



5.000 M²
superficie



100 PAESI
ogni giorno



1200
kit di ricambi

OTIS in Italia

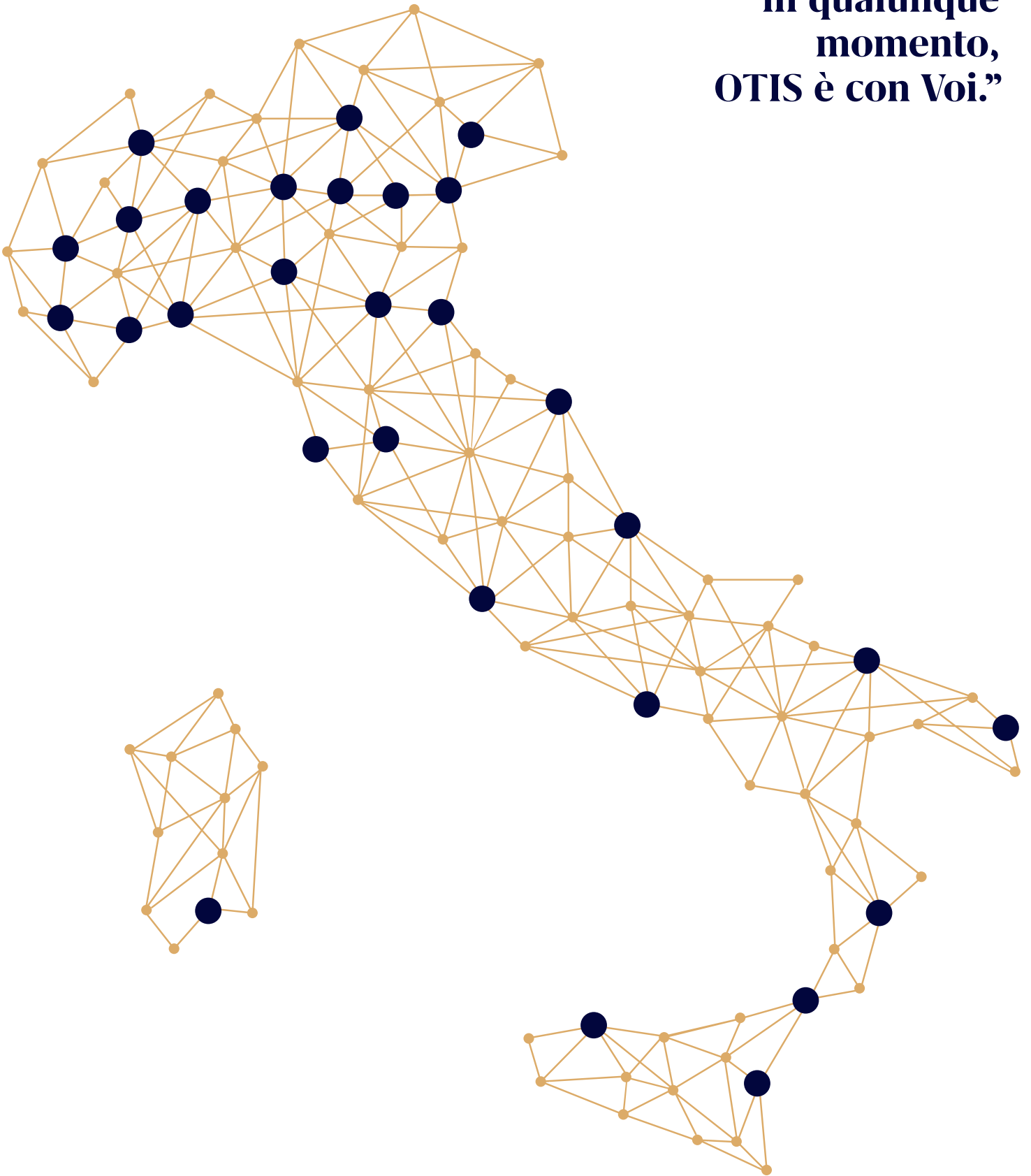
LA SCELTA DEL PRODOTTO OTIS SIGNIFICA MOLTO DI PIÙ CHE ACQUISTARE UN ASCENSORE, UNA SCALA O UN TAPPETO MOBILE

Sappiamo che il nostro prodotto riveste un ruolo chiave nella quotidiana funzionalità dell'edificio, per questa ragione è determinante poter essere vicini ai nostri Clienti in qualunque luogo con il servizio di **Assistenza e Manutenzione OTIS**.

+ OTIS, con oltre 30 sedi sul territorio e 900 dipendenti, si pone al vertice della competenza tecnica, dell'eccellenza nel servizio e della vicinanza al Cliente.



**“In qualsiasi città,
in qualunque
momento,
OTIS è con Voi.”**



ABRUZZO

PESCARA

Via Alento, 94/3 - 65129 Pescara (PE)
Tel. 085.61440 - Fax 085.693453
infopescara@italy.otis.com

CALABRIA

CATANZARO

Via V. Butera, 2 - 88100 Catanzaro (CZ)
Tel. 0961.773524 - Fax 0961.771442
infocatanzaro@italy.otis.com

CAMPANIA

NAPOLI

Via Kennedy, 5 - 80125 Napoli (NA)
Tel. 081.621436 - Fax 081.623067
infonapoli@italy.otis.com

EMILIA-ROMAGNA

BOLOGNA

Via dei Lapidari, 18/11 - 40129 Bologna (BO)
Tel. 051.4174901 - Fax 051.6388605
infobologna@italy.otis.com

FORLÌ

Via Cervese, 103 - 47122 Forlì (FC)
Tel. 0543.758449 - Fax 0543.702623
infoforli@italy.otis.com

PARMA

Stradello Ada Negri, 6 - 43122 Parma (PR)
Tel. 0521.772741 - Fax 0521.781318
infoparma@italy.otis.com

LAZIO

ROMA

Via Roccantica, 9 - 00199 Roma (RM)
Tel. 06.86210839 - Fax 06.86204137
inforomanord@italy.otis.com

Via Helsinki, 16 - 00144 Roma (RM)
Tel. 06.51530324 - Fax 06.5030883
inforomasud@italy.otis.com

LIGURIA

GENOVA

Via Dino Col, 6 R - 16149 Genova (GE)
Tel. 010.6423008 - Fax 010.6442517
infofenova@italy.otis.com

SAVONA

Via G.Bertola, 25 - 17047 Vado Ligure (SV)
Tel. 019.801411 - Fax 019.813754
infosavona@italy.otis.com

LOMBARDIA

BRESCIA

Via Viterbo, 7/A - 25125 Brescia (BS)
Tel. 030.3533081 - Fax 030.348802
infobrescia@italy.otis.com

MILANO

Via Gaetano Crespi, 9 - 20134 Milano (MI)
Tel. 02.21782000 - Fax 02.27000252
infomilano@italy.otis.com

VARESE

Via Risorgimento, 27 - 21020 Buguggiate (VA)
Tel. 0332.240375 - Fax 0332.454556
infovarese@italy.otis.com

MARCHE

ANCONA

Via Rodi, 5/B - 60124 Ancona (AN)
Tel. 071.203866 - Fax 071.204822
infoancona@italy.otis.com

PIEMONTE

CUNEO

Via Trento, 47 - 12038 Savigliano (CN)
Tel. 0172.712009 - Fax 0172.725452
infocuneo@italy.otis.com

NOVARA

Via Gnifetti, 72 - 28100 Novara (NO)
Tel. 0321.624100 - Fax 0321.391606
infonovara@italy.otis.com

TORINO

Via A. Pozzo, 2 - 10151 Torino (TO)
Tel. 011.4531026 - Fax 011.7381275
infotorino@italy.otis.com

PUGLIA

BARI

Via Caduti del Lavoro, 2 - 70126 Bari (BA)
Tel. 080.5540286 - Fax 080.5581126
infobari@italy.otis.com

LECCE

Via della Cavalleria, 23 - 73100 Lecce (LE)
Tel. 0832.396954 - Fax 0832.317158
infolecce@italy.otis.com

SARDEGNA

CAGLIARI

Via P. della Francesca, 3 - 09047 Selargius (CA)
Tel. 070.531900 - Fax 070.531889
infocagliari@italy.otis.com

SICILIA

CATANIA

Via Umberto, 312 - 95129 Catania (CT)
Tel. 095.538826 - Fax 095.535315
infocatania@italy.otis.com

PALERMO

P.za Don Bosco, 6 - 90143 Palermo (PA)
Tel. 091.543428 - Fax 091.362049
infopalermo@italy.otis.com

MESSINA

Via Mons. Francesco Bruno, 12 - 98122 Messina (ME)
Tel. 090.5726498 - Fax 090.5728185
infomessina@italy.otis.com

TOSCANA

FIRENZE

Via Tarantelli, 3
50019 Sesto Fiorentino (FI)
Tel. 055.4599911 - Fax 055.359964
infofirenze@italy.otis.com

LIVORNO / PISA

Via della Pavoncella, 2/4 - 56019 Vecchiano (PI)
Tel. 050.804206 - Fax 050.803389
infopisa@italy.otis.com

TRENTINO ALTO-ADIGE

TRENTO

Via del Loghet, 20 Spini - 38121 Trento (TN)
Tel. 0461.961036 - Fax 0461.991625
infotrento@italy.otis.com

VENETO

PADOVA

P.za Giovannelli, 12
35027 Noventa Padovana (PD)
Tel. 049.8932400 - Fax 049.8933319
infopadova@italy.otis.com

TREVISO

Via Lanzaghe, 26 - 31057 Silea (TV)
Tel. 0422.22584 - Fax 0422.493554
infotreviso@italy.otis.com

VENEZIA

Via Martiri della Libertà, 238/B
30173 Venezia (VE)
Tel. 041.2691218 - Fax 041.615086
infoveneziana@italy.otis.com

VERONA

Via Chioda, 76 - 37136 Verona (VR)
Tel. 045.8620256 - Fax 045.8620184
infoverona@italy.otis.com

OTIS Elevator Company è la più grande compagnia al mondo nel campo della produzione, installazione e manutenzione di ascensori, montacarichi, scale e marciapiedi mobili.

Con sede a Farmington, nel Connecticut, OTIS conta 66.000 dipendenti, offre prodotti e servizi in più di 200 paesi ed ha un parco di quasi 2 milioni di ascensori e scale mobili in manutenzione nel mondo.

United Technologies Corporation, con sede ad Hartford, nel Connecticut, è una compagnia leader mondiale nella fornitura di prodotti ad elevata tecnologia nei settori dell'industria aerospaziale e dell'edilizia.

otis.com

OTIS si riserva il diritto di modificare i dati riportati in qualsiasi parte e senza preavviso.

© OTIS Elevator Company. Tutti i diritti riservati.

OTIS