

xStorage Serviceverträge (SLAs) für maximale Leistung und absolute Sicherheit



EATON

Powering Business Worldwide

1. Die Energiewende mit Energiespeichern bewältigen

Die Verringerung der CO₂-Belastung unseres Planeten erfordert, dass wir alle einen viel höheren Anteil an erneuerbaren Energien nutzen. Gemäß dem Europäischen Green Deal der EU sollen 80% der neuen Stromerzeugung aus erneuerbaren Quellen stammen. Gleichzeitig wird in Studien von Bloomberg NEF ein Anstieg der Stromnachfrage in Europa um 65% festgestellt. Auch das Aufkommen von Elektrofahrzeugen wird für alle an der Energieerzeugung, -verteilung und -nutzung beteiligten Parteien einen Umbruch bedeuten.

Die Energiespeicherung hingegen revolutioniert die Energieversorgung für alle. Sie ermöglicht es, Energie zu speichern, wann immer sie verfügbar ist, und sie bei Bedarf wieder abzugeben.

In Kombination mit erneuerbaren Energiequellen helfen Energiespeichersysteme Organisationen, einen höheren Anteil an lokal erzeugter erneuerbarer Energie zu nutzen,

 **57%** Anstieg der weltweiten Stromnachfrage bis 2050

 **13X** Wachstum der installierten Energiespeicher bis 2030

 **4X** Anstieg des Strombedarfs für Daten und Computer bis 2030

¹ BloombergNEF New Energy Outlook 2021

um Gebäude zu betreiben oder Elektrofahrzeuge bei Bedarf aufzuladen.

Doch wie alle elektronischen und elektrischen Geräte eines Unternehmens muss auch das Energiespeichersystem regelmäßig gewartet werden, um eine optimale Leistung und kontinuierliche Zuverlässigkeit zu gewährleisten. Da es zu Störungen kommen kann, müssen diese schnell und effizient behoben werden, um die Betriebskosten für die Stromversorgung zu senken und das Risiko von Stromausfällen zu minimieren.

Es liegt in der Regel in der Verantwortung von Instandhaltungs- und Einkaufsleitern, Mittel und Wege zu finden, um betriebliche Flexibilität zu gewährleisten und eine Unterbrechung von Dienstleistungen zu vermeiden, die dem Gebäude den größtmöglichen Nutzen bringen. Angesichts sich ständig ändernder Energiepreise und steigender Energieanforderungen sowie der Notwendigkeit, OPEX-Investitionen zu minimieren, können die Reduzierung von Spitzenlastgebühren und die Sicherstellung der Kosteneffizienz des xStorage-Systems des Gebäudes jedoch eine große Herausforderung darstellen.

Viele dieser Herausforderungen lassen sich mit einem OEM-gestützten Service Level Agreement (SLA) meistern. So können auftretende Probleme unverzüglich mit Unterstützung des Herstellers oder zugelassener Dienstleister behoben werden. Einschließlich telefonischer Unterstützung, vorbeugender Wartung und Notfallreparaturen bei Bedarf kann ein SLA sowohl die gewünschte Zuverlässigkeit und Kosteneffizienz als auch Sicherheit bieten.

2. Vollständiger Service für Ihr Energiespeichersystem: xStorage SLA

Zusätzlich zum Angebot an Energiespeichersystemen bietet Eaton eine Reihe von SLAs an, um Energieeinsparungen zu maximieren und Kosteneffizienz zu gewährleisten.

An Eaton secure-by-design solution



Complies with rigorous cybersecurity, process requirements and testing standards

	Standard	Erweitert	Premium
Wartung über den gesamten Lebenszyklus			
Präventive Wartung und Inspektion	Jährlich	Bis zu 2x pro Jahr	Bis zu 2x pro Jahr
Cybersichere Firmware- und Software-Updates	Proaktiv	Vor Ort	Vor Ort
Optimierung der Systemeffizienz	●	●	●
Systemdiagnose	N/A	●	●
Technischer Support			
Helpdesk 8h/5	●	●	●
Experten-Hotline rund um die Uhr	●	●	●
Training zum Systembetrieb	Remote	Vor Ort - Optional	Vor Ort
Systemüberwachung und Alarmmanagement	●	●	●
Notfallmaßnahmen			
Garantierte Reaktionszeit*	8h	6h	6h
Ursachenanalyse	N/A	●	●
Kontingenzplan	N/A	●	●
Gewerbliche Vorteile			
Rabatt auf Reparatur, Reise- und Arbeitskosten**	Bis zu 25% Rabatt	●	●
Rabatt auf Ersatzteile	Bis zu 25% Rabatt	Bis zu 15% Rabatt	●
Batterieaustausch	Listenpreis	Listenpreis	Bis zu 5% Rabatt

● Enthalten ● Optional N/A Nicht im Plan verfügbar

* Zeit, mit der Lösung des Problems zu beginnen und die Präsenz vor Ort auszulösen; nicht Zeit für die Reparatur des Gerätes.
 ** Kosten basierend auf einer Entfernung von 100 km von zentralen FSE-Standorten, weitere Entfernungen sind zu verhandeln.



Diese SLAs sind in verschiedenen Stufen erhältlich, um Ihren Wartungsanforderungen und Ihrem Budget gerecht zu werden:

- Standard - erforderliche Dienste zur Minimierung der Ausfallrate und ihrer Auswirkungen
- Erweitert - Ihre Wahl zur Optimierung der Wartungsinvestitionen
- Premium - integrale Lösung zur Maximierung Ihrer Leistung

Mit den verfügbaren Optionen können Besitzer und Betreiber von Ladeinfrastruktur die Leistungsfähigkeit sicherstellen.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, fallen die SLAs von Eaton für xStorage in die folgenden Kategorien:

- **Wartung des Speichers** – Maßnahmen, die im Rahmen der Wartung des xStorage durchgeführt werden, anlehnend entsprechend an den Anforderungen für den optimalen Betrieb des Systems. Es umfasst präventive Wartung und Inspektionen.
- **Technischer Support** – eine Reihe von Lösungen, die es dem Unternehmen ermöglichen, auf das technische Know-how von Eaton zuzugreifen. Es umfasst:
 - Eaton Care Helpdesk 8/5
 - Experten-Hotline rund um die Uhr
 - Schulung zur Systembedienung
- **Reaktion bei Notfällen** – eine Reihe von Lösungen als Reaktion auf Fehlfunktionen. Es umfasst:
 - Garantierte Reaktionszeit
 - Abdeckungsfenster
 - Ursachenanalyse



Wussten Sie schon?

Präventive Wartung zweimal im Jahr kann die MTBF (Mean Time Between Failures) um das 20-fache verbessern.

3.1 Wartung des xStorage

Präventive Wartung und Inspektion

Die Aufrechterhaltung des Zustands Ihres xStorage gewährleistet seine kontinuierliche Zuverlässigkeit und Leistung und trägt durch die Verringerung der Häufigkeit von Lastspitzen zur Vermeidung von Kosten bei, die durch unerwartete Stromausfälle oder Lastverschiebung entstehen.

Unter Verwendung von Original- und neuen Ersatzteilen und der Eaton-Service-Software führen zertifizierte Techniker Inspektionen durch, um frühzeitige Anzeichen einer Verschlechterung zu erkennen, und führen wiederkehrende Wartungsarbeiten durch, um eine Verschlechterung Ihres xStorage zu vermeiden. Nach jedem Technikerbesuch wird ein Servicebericht erstellt, der Empfehlungen für die laufende Wartung und Investitionen enthält.

Systemdiagnose

Die diagnostische Analyse der Elemente, aus denen Ihr xStorage-Ökosystem besteht, wie z. B. Umgebung, Redundanz und Stromverteilungssystem, kann unsichtbare Muster erkennen, die zu Fehlfunktionen und Ausfallzeiten des xStorage führen können. Die Systemdiagnose ermöglicht es Ihnen, Störungen zu beheben, bevor sie auftreten - sie ermöglicht es Ihnen, Störungen zu vermeiden, indem Sie Ausfälle vorhersagen (reduzierte Ausfallzeiten) und eine kostengünstigere korrigierende Wartung durchführen (auf einer geplanten Basis statt auf einer Notfallbasis). Eatons Diagnose-Analysen werden auf der Grundlage von OEM-Design- und Fertigungsmodellen durchgeführt, wie z. B. der Leistung von Batteriemodellen für xStorage-Anwendungen.

Cybersicheres Firmware-Update

Die Aktualisierung der Firmware Ihres Systems garantiert die neueste Funktionalität, Leistung und Cybersicherheit und schützt es vor den neuesten Bedrohungen. Mit einem engagierten Cybersicherheitsteam, das den Markt ständig nach neuen und aufkommenden Bedrohungen durchsucht, kann nur Eaton die Firmware einer bestimmten Anwendung sicher aktualisieren, um sicherzustellen, dass sie immer geschützt ist. Darüber hinaus garantiert die regelmäßige Aktualisierung der Software des Steuerungsmodells die maximale Leistung des xStorage-Systems.

Optimierung der Systemeffizienz

Die Aktualisierung der Parameter Ihres Energiespeichersystems verbessert dessen Effizienz und verlängert die Lebensdauer der Batterie, wodurch die Systemleistung optimiert wird. Auf der Grundlage von Eatons xStorage-Konstruktions- und Fertigungs-Know-how und unter Verwendung eines speziellen Service-Software-Tools analysiert ein zugelassener Ingenieur die Leistung Ihres aktuellen Energiespeichersystems, bevor er eine Aktualisierung der Parametrierung vor Ort vorschlägt und durchführt.



3.2 Technischer Support

Es gibt fünf Ebenen des technischen Supports:

Level 0 Basic Support	Informationen, die in öffentlich zugänglichen technischen und kommerziellen Produktunterlagen wie Benutzerhandbüchern oder Datenblättern zu finden sind Lokaler Support
Level 1 xStorage Expert Support	Lösungen, die Expertenwissen erfordern Lokaler Support
Level 2 Specialized Expert Support	Je nach Standort lokales oder zentrales Support-Team
Level 3 Design and Production Expert Team	An Standorten in europäischen Produktionsstätten wie der Schweiz
Level 4 Product R&D and Corporate Team	In europäischen Produktionsstätten wie der Schweiz und globalen Unternehmensstandorten

Eaton Care – Helpdesk 8/5

Per Telefon, E-Mail und Chat können Sie sich während der Geschäftszeiten an den technischen Support von Eaton wenden, um Level-1-Fragen zu klären. Darüber hinaus bietet Eaton Care Zugang zu Produktdokumentation, einschließlich Handbüchern, Datenblättern und Prüfzertifikaten, sowie zu Preisen und Lieferzeiten für Teile. Die Reaktionszeit auf Anfragen ist nicht garantiert.

Experten-Hotline 24/7

Diese Option bietet rund um die Uhr technischen Support für Anfragen der Stufen 1 und 2 mit einer garantierten Reaktionszeit. Vorrangiger Zugang ist auch für Anfragen der Stufen 3 und 4 innerhalb der EMEA-Region verfügbar.

Schulung zur Systembedienung

Eaton bietet eine Vor-Ort-Schulung zum Verständnis des xStorage-Betriebsprozesses an. Diese Schulung, die systematisch nach den vorbeugenden Wartungsarbeiten durchgeführt wird, ermöglicht es Ihnen, grundlegende Operationen durchzuführen, Störungsanzeigen zu verstehen und die Effizienz der Kommunikation mit unseren technischen Support-Teams zu verbessern.

xStorage Systemüberwachung & Alarm-Management

Die Eaton xStorage-Systemüberwachung ermöglicht die Ferninspektion des xStorage-Systems und den Zugriff auf das Alarmprotokoll, so dass die Eaton-Außendiensttechniker eine tiefgreifende Analyse aller verdächtigen Muster durchführen können. Der Zugriff auf Echtzeitdaten ermöglicht es dem Team, die für die Bewertung und Behebung von Fehlfunktionen benötigte Zeit zu minimieren, unnötige Besuche vor Ort zu vermeiden und die Erstbehebungsrate zu verbessern.



3.3 Reaktion bei Notfällen



Garantierte Reaktionszeit

Es versteht sich von selbst: je schneller ein Problem untersucht wird, desto schneller kann es behoben werden. Schnelle Zugänge zu fachkundiger Unterstützung und Fehlerbehebung sollte das Auftreten eines wiederholten Problems vermeiden.

Mit einer geografischen Abdeckung im jeweiligen Land sind die zertifizierten Eaton-Außendiensttechniker vertraglich verpflichtet, innerhalb kürzester Zeit nach einer Anforderung von Notfallunterstützung mit der Lösung des Problems zu beginnen und vor Ort zu sein - rund um die Uhr.



25+ Servicestellen in EMEA

Ursachenanalyse

Die Untersuchung der potenziellen Gründe für eine Störung in Ihrem xStorage-System hilft, die Grundursache zu ermitteln und zu vermeiden, dass ein ähnlicher Fehler in Zukunft erneut auftritt.

Eatons Expertenteam stützt sich auf sein globales Fachwissen und eine aus seiner Betriebserfahrung abgeleitete Methodik der Ursachenanalyse und führt eine gründliche Analyse aller fehlerhaften Elemente durch und gibt in seinem Ursachenbericht klare Empfehlungen, um Wiederholungen von Ausfällen zu vermeiden.

Maßgeschneiderte Planung im Notfall

Störungen sind selten, aber es ist immer nützlich, einen Plan für den Fall zu haben, dass eine Störung auftritt.

Ein erfahrener Außendiensttechniker wird mit Ihnen einen standortspezifischen Plan ausarbeiten, um sicherzustellen, dass er auf eine xStorage-Störung in Übereinstimmung mit Ihren eigenen Verfahren und Vorschriften reagieren kann. Er ist mit Ihrem Standort und Ihrer elektrischen Infrastruktur vertraut und nutzt Eatons Wissen über Energiespeicher und elektrische Verteilungssysteme, um mit Ihnen einen maßgeschneiderten Wiederherstellungsplan zu vereinbaren, der auf einer Fehlermöglichkeits- und Wirkungsanalyse basiert.



4. Weitere Informationen und Kontakt zu Eaton

Die Definition und Umsetzung angemessener Betriebs- und Wartungsaufgaben, die von zertifizierten Eaton-Außendiensttechnikern mit Zugang zu Original- und neuen Ersatzteilen und Eaton-Service-Software durchgeführt werden, sind Schlüsselfaktoren, um die maximale Leistung von Energiespeichersystemen während der Nutzungsdauer eines Projekts zu gewährleisten.

Eatons SLA-Angebot gibt Ihnen die Gewissheit, dass Ihr xStorage-Wartungsplan im Rahmen des Budgets liegt und dass Sie im Falle einer Störung Zugang zu den Werkzeugen und der Unterstützung haben, die Sie benötigen, um Ihren Betrieb wie gewohnt aufrechtzuerhalten.

Für weitere Informationen zu diesen SLAs oder um ein Eaton Service Center zu kontaktieren, besuchen Sie bitte eaton.de/service.

Eaton setzt sich dafür ein, dass zuverlässige, effiziente und sichere Energie dann zur Verfügung steht, wenn sie am meisten gebraucht wird. Die Experten von Eaton verfügen über ein unvergleichliches Wissen im Bereich des elektrischen Energiemanagements und liefern maßgeschneiderte, integrierte Lösungen, um die kritischsten Herausforderungen unserer Kunden zu meistern.

Unser Fokus liegt darauf, die richtige Lösung für die jeweilige Anwendung zu liefern. Aber Entscheidungsträger verlangen mehr als nur innovative Produkte. Sie wenden sich an Eaton, weil wir ihnen eine persönliche Betreuung bieten, die den Erfolg unserer Kunden zur obersten Priorität macht.





Eaton ist ein intelligentes Energiemanagement-Unternehmen, das sich der Verbesserung der Lebensqualität und dem Schutz der Umwelt für Menschen überall auf der Welt verschrieben hat. Wir lassen uns von unserer Verpflichtung leiten, unsere Geschäfte richtig zu machen, nachhaltig zu wirtschaften und unsere Kunden beim Energiemanagement zu unterstützen - heute und auch in Zukunft. Indem wir die globalen Wachstumstrends Elektrifizierung und Digitalisierung aufgreifen, beschleunigen wir den Übergang des Planeten zu erneuerbaren Energien, helfen bei der Lösung der dringendsten Herausforderungen im Energiemanagement und tun das Beste für unsere Stakeholder und die gesamte Gesellschaft. 1911 gegründet, ist Eaton seit fast einem Jahrhundert an der NYSE notiert. Im Jahr 2021 erzielten wir einen Umsatz von 19,6 Milliarden US-Dollar und beliefern Kunden in mehr als 170 Ländern.

EATON Deutschland

Eaton Electric GmbH
Hein-Moeller-Str. 7-11
53115 Bonn · Germany
eaton.com/de

© 2023 Eaton
Alle Rechte vorbehalten
Publikation Nr. BR192001DE
Mai 2023

Eaton ist ein eingetragenes Markenzeichen.

Alle anderen Marken sind Eigentum
ihrer jeweiligen Besitzer.

Folgen Sie uns in den sozialen Medien, um
Produkt- und Supportinformationen zu erhalten.

