

Dedicated to People Flow™

**KONE**



SOLUZIONI PER LA MANUTENZIONE DI ASCENSORI, SCALE E TAPPETI MOBILI E PORTE PER EDIFICI

**KONE Care™**

Al servizio  
del cliente, per la vita

**KONE**

Ascensori  
Scale mobili  
Porte per edifici

La nostra missione è garantire a tutte le persone la libertà di muoversi in modo sicuro, confortevole, senza interruzioni, mantenendo il valore dei loro edifici. Sappiamo che una delle vostre esigenze è poter contare su un funzionamento eccellente, su una totale assenza di guasti e su una disponibilità ininterrotta del vostro impianto, in condizioni di perfetta sicurezza ed affidabilità.

Ecco perchè il nostro servizio di manutenzione è finalizzato a mantenere il vostro impianto in perfetto funzionamento.

## Risorse umane d'eccellenza

Il successo di KONE nel servizio assistenza è il successo dei nostri tecnici altamente specializzati e motivati, che hanno un obiettivo prioritario: soddisfare il cliente in modo totale.

Come leader del settore, addestriamo continuamente il nostro personale per tenerlo aggiornato e perfezionare il livello di preparazione.

Dall'operatrice che riceve la chiamata, al tecnico che effettua il pronto intervento e la manutenzione preventiva, ai team di aggiornamento e modernizzazione, KONE ha la consapevolezza dell'importanza di un attento ascolto per rispondere alle esigenze di clienti e utenti con puntualità ed efficienza e della necessità di eseguire i lavori in modo rapido e preciso, nel minimo dettaglio.

## La garanzia di metodi di manutenzione preventiva programmata

Abbiamo predisposto un programma di manutenzione studiato specificamente per garantire la completa affidabilità di ciascun ascensore, scala e tappeto mobile e porta per edificio in nostra manutenzione, garantendo così, anno dopo anno, il comfort, la sicurezza e il funzionamento previsti in fase di progetto e assicurati da un'installazione impeccabile.

Grazie al supporto di oltre 1.000 tecnici KONE, specializzati, addestrati e patentati, KONE è vicino al cliente con oltre 500 auto e furgoni con magazzini mobili e un catalogo elettronico di parti di ricambio con la disponibilità di oltre 5.000 pezzi per ogni tipologia e marca di ascensore, scala e tappeto mobile e porta per edificio.



# I contratti di assistenza KONE a misura di necessità

## Servizio KONE Manutenzione Semplice

Porte Automatiche - Porte Tagliafuoco

Programma di manutenzione studiato per garantire sicurezza, capacità di risposta tempestiva ed efficace, informazione e consulenza tecnico-specialistica

## Servizio KONE Manutenzione Semplice

Ascensori - Montacarichi - Scale e Tappeti Mobili

Programma di manutenzione studiato per garantire sicurezza, capacità di risposta tempestiva ed efficace, informazione e consulenza tecnico-specialistica

## Tranquillità KONE Manutenzione Semicompleta

Ascensori - Montacarichi

Programma di manutenzione studiato per garantire sicurezza, capacità di risposta tempestiva ed efficace, affidabilità attraverso programmi di manutenzione preventiva e sostituzione di parti, informazione e consulenza tecnico-specialistica

## Garanzia KONE Manutenzione Completa

Ascensori - Montacarichi - Scale e Tappeti Mobili

Programma di manutenzione studiato per garantire sicurezza, capacità di risposta tempestiva ed efficace, continuità del servizio attraverso manutenzione preventiva programmata e sostituzione di componenti e sottosistemi, regolare informazione e consulenza tecnico-specialistica

## Garanzia MonoSpace® Manutenzione Completa

MonoSpace® - MiniSpace™ - TranSys™

Programma di manutenzione studiato per garantire la completa affidabilità della gamma di ascensori tecnologicamente più avanzati al mondo

# Prestazioni opzionali

Una completa gamma di prestazioni opzionali arricchisce la soluzione prescelta in funzione di specifiche necessità.

compreso  
 opzionale

	Servizio KONE	Tranquillità KONE	Garanzia KONE	Garanzia MonoSpace®
Manutenzione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Addestramento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Funzionalità e sicurezza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistenza tecnico/normativa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistenza commerciale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assicurazione	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pronto intervento per persone intrappolate (lun-ven, 8/17)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pronto intervento per persone intrappolate (24h)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Assistenza organismi di certificazione notificati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Servizio KRMS™ o comunicazione bidirezionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SIM Card (traffico voce e dati)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio KONE eOptimum™	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pronto intervento per fuori servizio (lun-ven, 8/17)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Pronto intervento per fuori servizio (24h)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riparazioni in reperibilità		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricambi Programma Tranquillità		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Ricambi Programma Garanzia			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Programma Garanzia MonoSpace®				<input checked="" type="checkbox"/>

I contratti KONE per  
Ascensori tradizionali



## Servizio KONE Manutenzione Semplice

Una soluzione economicamente efficace, una valida scelta per un servizio di manutenzione affidabile e di alta qualità. Questo contratto, semplice e trasparente, offre una costante consulenza tecnico-specialistica e garantisce piena conformità alla normativa di legge vigente attraverso l'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM® che include la pianificazione e la gestione delle scadenze delle visite periodiche da parte degli Organismi di Certificazione Notificati, incaricati dal cliente (D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162, art.13). Sono inoltre inclusi in questa soluzione l'utilizzo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, del Centro Servizi KONE e una copertura assicurativa estesa al Cliente, a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.

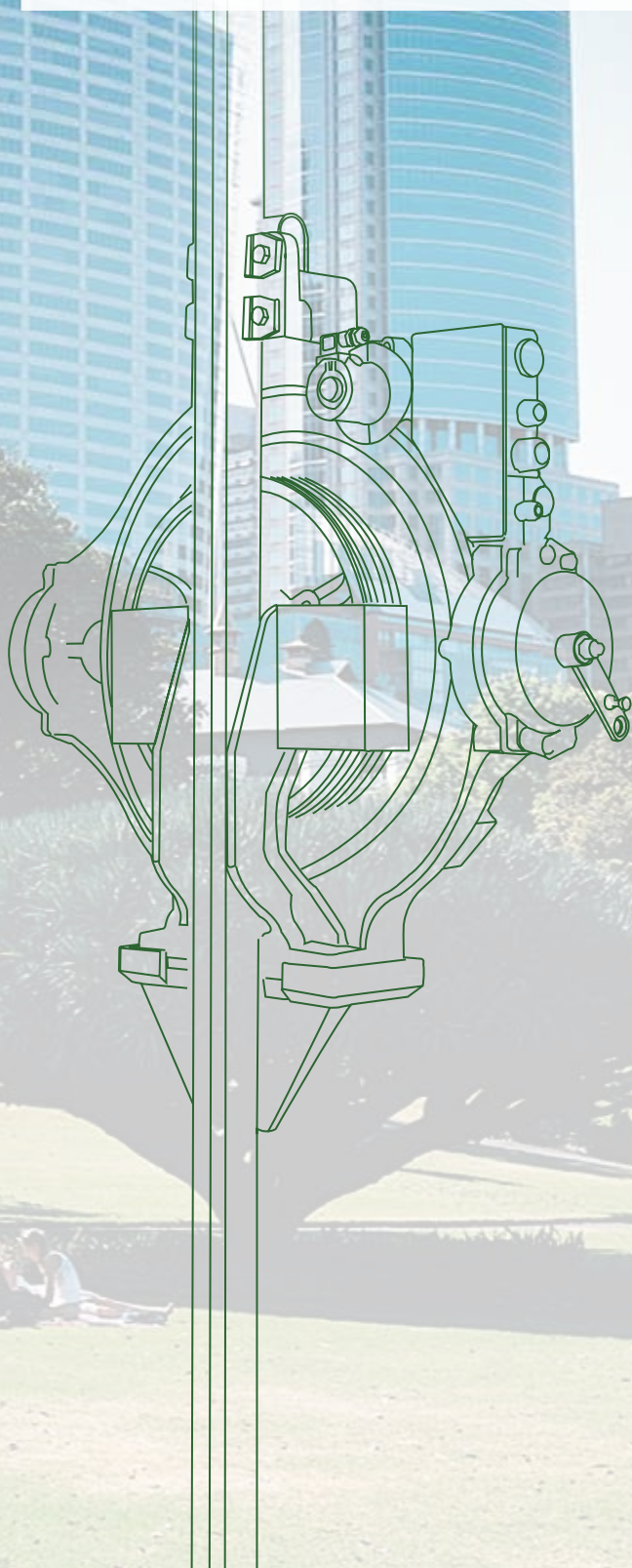
## Tranquillità KONE Manutenzione Semicompleta

La soluzione che semplifica la gestione della manutenzione rendendo i costi del servizio prevedibili. Questo contratto, efficace e lineare, comprende tutti gli interventi su chiamate pervenute al Centro Servizi KONE nel normale orario di lavoro nonché un'ampia gamma di parti di ricambio di più frequente usura e le relative attività di installazione e riparazione. **Tranquillità KONE** offre una costante consulenza tecnico-specialistica e, grazie all'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM®, garantisce il rispetto della normativa di legge vigente e include la pianificazione e la gestione delle scadenze delle visite periodiche da parte degli Organismi di Certificazione Notificati, incaricati dal cliente (D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162, art.13), l'utilizzo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, del Centro Servizi KONE e una copertura assicurativa estesa al Cliente, a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.

## Garanzia KONE Manutenzione Completa

La scelta ideale per il Cliente che ricerca elevati standard qualitativi e di affidabilità per il proprio ascensore. La soluzione ottimale se la continuità dell'esercizio dell'ascensore è di fondamentale importanza per la propria attività. **Garanzia KONE** associa ad un livello di servizio eccellente, una costante attenzione alla tempestività degli interventi ed al comfort dedicato ai passeggeri. Il contratto comprende tutti gli interventi su chiamate pervenute al Centro Servizi KONE nel normale orario di lavoro e la sostituzione di tutti i componenti e sottosistemi usurati nonché gli interventi su chiamate in caso di passeggeri bloccati in cabina 24 ore su 24 ore, 7 giorni su 7. La totale conformità alla normativa di legge vigente è assicurata dall'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM® che garantisce la pianificazione e la gestione delle scadenze delle visite periodiche da parte degli Organismi di Certificazione Notificati, incaricati dal cliente (D.P.R. del 30 aprile 1999 n°162, art.13). Sono inclusi la consulenza tecnico-specialistica, l'utilizzo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, del Centro Servizi KONE e la copertura assicurativa estesa ai Clienti a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.

Il contratto KONE per  
Ascensori MonoSpace®  
MiniSpace™ e TranSys™



## Garanzia MonoSpace® Manutenzione Completa

È il programma di manutenzione studiato specificamente per assicurare la completa affidabilità di MonoSpace®, la gamma di ascensori tecnologicamente più avanzata al mondo.

Garanzia MonoSpace® prevede, in aggiunta al contratto Garanzia KONE, specifici interventi richiesti dalla tecnologia EcoDisc® finalizzati all'ottimizzazione del funzionamento di MonoSpace®, MiniSpace™ e TranSys™ oltre all'esclusivo servizio KRMS™ (KONE Remote Monitoring Services).

Il servizio KRMS™ collega telefonicamente, anche attraverso l'utilizzo di tecnologia GSM, la cabina dell'ascensore e il Centro Servizi KONE 24 ore su 24, 365 giorni all'anno per consentire la comunicazione con le persone bloccate in cabina e l'attivazione del pronto intervento KONE.

## KONE EcoDisc®

L'EcoDisc® è il cuore tecnologico di ogni ascensore **KONE MonoSpace®**.

È un rivoluzionario sistema di trazione che si basa su un motore sincrono assiale a magneti permanenti e una tecnologia gearless (senza riduttore) che non è soggetta a perdite di efficienza come le soluzioni ad argano con riduttore. Oltre a ridurre sensibilmente il consumo energetico, **KONE EcoDisc®** non utilizza olio: elimina quindi sia il rischio di inquinamento del suolo e delle falde sotterranee, sia i rischi di incendio dei sistemi oleodinamici. Tutto questo assicura all'impianto una vita più lunga, una maggiore affidabilità e silenziosità.

Gli ascensori **KONE MonoSpace®** sono rispondenti alle normative 95/16/CE, 89/336/CE, EN 81-70, Legge 13.

A photograph of a modern, silver-colored escalator with black handrails, ascending through a bright, multi-level atrium. The ceiling is a large, curved glass dome. The background shows other levels of the building with glass railings and a purple door.

I contratti KONE per  
Scale e Tappeti mobili

## Servizio KONE Manutenzione Semplice

Una soluzione economicamente efficace, una valida scelta per un servizio di manutenzione affidabile e di alta qualità. Questo contratto, semplice e trasparente, offre una costante consulenza tecnico-specialistica e garantisce piena conformità alla normativa di legge vigente attraverso l'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM® e la verifica degli organi di sicurezza secondo quanto è indicato all'Art. 16.2.3 della Norma UNI EN 115.

Sono inoltre inclusi in questa soluzione l'utilizzo del Centro Servizi KONE 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e una copertura assicurativa estesa al Cliente, a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.

## Garanzia KONE Manutenzione Completa

La scelta ideale per il Cliente che ricerca elevati standard qualitativi e di affidabilità per le proprie scale e tappeti mobili. La soluzione ottimale se la continuità dell'impianto è di fondamentale importanza per la propria attività. Garanzia KONE associa ad un livello di servizio eccellente, una costante attenzione alla tempestività degli interventi ed al comfort dedicato agli utenti. Il contratto comprende tutti gli interventi su chiamate pervenute al Centro Servizi KONE attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per le richieste di pronto intervento e la sostituzione di tutti i componenti e sottosistemi usurati.

La totale conformità alla normativa di legge vigente è assicurata attraverso l'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM® e la verifica degli organi di sicurezza secondo quanto è indicato all'Art. 16.2.3 della Norma UNI EN 115. Sono inclusi la consulenza tecnico-specialistica, l'utilizzo del Centro Servizi KONE e la copertura assicurativa estesa ai Clienti a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.



Il contratto KONE per  
Porte per edifici

## Servizio KONE Manutenzione Semplice


Il contratto di assistenza Servizio KONE è in grado di provvedere alla manutenzione di tutte le porte per edifici, dalle automatiche alle tagliafuoco.

Una soluzione economicamente efficace, una valida scelta per un servizio di manutenzione affidabile e di alta qualità. Questo contratto, semplice e trasparente, offre una costante consulenza tecnico-specialistica e garantisce piena conformità alla normativa di legge vigente attraverso l'esclusivo metodo di manutenzione preventiva MBM® che ha l'obiettivo di garantire la sicurezza per utenti e operatori.

Sono inoltre inclusi interventi di sostituzione di componenti con parti di ricambio originali per ripristinare le normali prestazioni delle porte automatiche e tagliafuoco, l'utilizzo del Centro Servizi KONE 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e una copertura assicurativa estesa al Cliente, a garanzia dei rischi per la responsabilità civile verso terzi, con un massimale unico di 13 milioni di Euro.

## Le Porte per edifici

- Porte pedonali a battente
- Porte automatiche ermetiche scorrevoli
- Porte automatiche pedonali scorrevoli
- Porte pedonali girevoli
- Cancelli scorrevoli
- Cancelli a battente
- Barriere veicolari
- Serrande
- Porte sezionali
- Porte flessibili
- Portoni a libro
- Porte basculanti
- Pedane di carico
- Porte tagliafuoco a battente e scorrevoli



## Leggi e normative Porte per edifici

### La risposta KONE alle leggi e alle normative

*Le chiusure automatizzate (commerciali, civili, industriali e pedonali) devono, per decisione della Commissione dell'Unione Europea, rispondere alla Direttiva Macchine (89/392CEE); per macchina il D.P.R. 459/96 definisce un insieme di pezzi, di cui almeno uno mobile, collegati tra loro e mossi da energia non dipendente dall'azione dell'uomo quale motori, energia di gravità, molle, ecc. Obblighi derivanti dall'utilizzo di macchine: marcatura CE, libretto uso e manutenzione, valutazione dei rischi.*

**KONE propone la stesura della DTS - Diagnosi Tecnica e di Sicurezza - sulle porte automatiche e tagliafuoco per verificare la rispondenza non solo a quanto previsto dalla Direttiva Macchine, ma a tutte le leggi e normative di riferimento.**

*Il Decreto Legislativo 81/08 sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, obbliga a fare manutenzione a impianti, macchine, dispositivi di sicurezza ecc. introducendo il concetto di regolarità (art.15 comma c).*

*Inoltre, impone anche l'immediata eliminazione dei difetti e dei fuori uso che possano in qualche modo pregiudicare la sicurezza (art.15 comma z).*

**KONE propone la stipula di un contratto di assistenza preventiva programmata e su chiamata pienamente rispondente ai requisiti di legge. Un rapporto di fiducia per garantire sicurezza ed affidabilità.**



*Il D.P.R. 37/98 del 12.1.98 (art. 5) cita testualmente: gli Enti e i Privati responsabili di attività soggette a controlli di prevenzione incendi, hanno l'obbligo di mantenere in stato di efficienza i sistemi, i dispositivi [...] e di effettuare verifiche di controllo e manutenzione (comma 1). I controlli, le verifiche e gli interventi di manutenzione devono essere annotati su apposito registro che deve essere reso disponibile ai controlli (comma 2).*

KONE propone la stipula del contratto di assistenza programmata preventiva su porte tagliafuoco con tenuta del registro delle manutenzioni riportante le annotazioni rilevanti sull'esercizio delle porte.

*Il Decreto Ministeriale 10 marzo 1998 dispone che tutte le porte sulle vie di fuga, le porte tagliafuoco e quelle munite di dispositivi di chiusura automatici, devono essere regolarmente controllate affinché operino in perfetto stato di efficienza (all.6.3). L'attività periodica di controllo e la manutenzione devono essere effettuate da personale competente e qualificato.*

KONE addestra i tecnici presso il proprio Training Center per garantire massima efficienza e sicurezza negli interventi, rispondendo in pieno alle disposizioni ministeriali sulla formazione e qualifica dei propri dipendenti.



# La manutenzione KONE

## La garanzia del metodo MBM®

KONE ha predisposto un programma di manutenzione studiato specificamente per assicurare la completa affidabilità di ciascun ascensore, scala mobile e porta per edificio in manutenzione in modo da garantire la sicurezza di utilizzatori ed operatori, il comfort ed il corretto funzionamento nel tempo, la massima durata dei singoli componenti e un servizio ininterrotto.

**MBM® è l'esclusivo metodo KONE di manutenzione preventiva programmata che pianifica le operazioni di controllo e manutenzione e la loro frequenza per ogni tipologia d'impianto, sulla base di caratteristiche tecniche, destinazione d'uso, ambiente, contesto e intensità di utilizzo, garantendo piena conformità alla normativa di legge vigente.**

**MBM® assicura il controllo dell'esecuzione delle visite di manutenzione evidenziando le eventuali non conformità e registrandole in un sistema informativo, che è messo a disposizione del cliente per ogni singolo impianto (Opzione eOptimum™).**



## SIM Card KONE

Traffico voce dati

La tecnologia GSM alternativa alla linea telefonica fissa installata per il sistema di comunicazione bidirezionale. KONE può fornire nuovi sistemi di comunicazione bidirezionale con tecnologia GSM che attraverso l'utilizzo di SIM Card (concessa da KONE in uso) permettono il distacco dalla Linea Telefonica Fissa, evitando eventuali fermi impianto dovuti a disservizi di gestione della stessa e permettendo una sensibile riduzione dei costi derivanti dal canone fisso della linea telefonica e dal traffico telefonico generato.

## Servizio KRMS™

KONE Remote Monitoring Services

Il servizio KRMS™ (KONE Remote Monitoring Services) permette il collegamento, attraverso linea telefonica, tra la cabina dell'ascensore ed il Centro Servizi KONE 24 ore su 24, 365 giorni l'anno per consentire, in caso di bisogno, la comunicazione con le persone bloccate in cabina e l'attivazione del Pronto Intervento KONE. Per ragioni di sicurezza tutte le conversazioni saranno registrate e conservate per il tempo necessario. Il dispositivo KRMS™ identifica e trasmette in modo immediato la locazione dell'impianto al Centro Servizi KONE e favorisce una più veloce diagnostica dei problemi di volta in volta riscontrati, evitando false chiamate e gli inutili costi aggiuntivi per interventi sull'impianto. L'efficienza del dispositivo è monitorata costantemente e automaticamente, in conformità alla norma UNI EN 81-28, dal Centro Servizi KONE.

## Centro Servizi KONE

Attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7

Il Centro Servizi KONE garantisce un contatto istantaneo con il cliente e una risposta tempestiva alle richieste di pronto intervento 24 ore su 24, 365 giorni l'anno. Grazie al riconoscimento immediato delle chiamate, il Centro Servizi assicura il rapido ed efficace intervento dei tecnici KONE in caso di passeggeri bloccati in cabina e di interventi su chiamate per impianti fermi senza persone a bordo.

I tempi di risposta del Centro Servizi rappresentano una certezza per il cliente ed un valore per KONE, oltre il 95% delle risposte sono evase nei primi 20 secondi.



## KONE eOptimum™

### Trasparenza e velocità sempre a tua disposizione

**KONE eOptimum™** è l'innovativo servizio on-line che assicura al Cliente la consultazione in tempo reale dello stato e delle prestazioni degli impianti e il controllo del servizio KONE.

**KONE eOptimum™** consente al Cliente di verificare in tempo reale la disponibilità dell'impianto, le richieste di assistenza in corso, la cronologia delle visite di manutenzione MBM®, gli eventuali fermo impianto, le relative motivazioni, i tempi di pronto intervento e di riattivazione e le condizioni contrattuali in essere.

L'accesso a **KONE eOptimum™** avviene attraverso il sito [www.kone.it](http://www.kone.it), è garantito da un codice di accesso personale fornito in fase di registrazione e consente una visualizzazione on-line e la possibilità di ricezione di report in modo automatico sulla propria casella di posta elettronica.

## Lo stato delle prestazioni dei tuoi impianti

- Il tecnico è arrivato sul posto?
- L'impianto è stato rimesso in servizio?
- Per quali motivi l'ascensore si è fermato?
- Che operazioni ha svolto il tecnico?
- Quante richieste di assistenza sono state inoltrate e come sono state gestite?

## La traccia delle visite di manutenzione

- Verifiche legali
- controlli programmati

## Il monitoraggio in tempo reale degli impianti con guasti ripetuti

- Numero delle richieste di servizio
- Descrizione delle verifiche eseguite
- Descrizione dei guasti precedenti

## Il dettaglio della situazione contrattuale

- Decorrenza
- Canone annuale

## I VANTAGGI DI KONE eOptimum™

**Velocità, disponibilità e facilità di accesso alle informazioni dell'impianto e allo stato di risoluzione delle chiamate in tempo reale.**

**Decidi ciò che vuoi vedere e quando vederlo.**

**Risparmio di tempi, costi e spazio utilizzando il tool multimediale.**

**Più professionalità verso i tuoi clienti, puoi dare loro risposte immediate.**

**Possibilità di controllare il tuo budget.**

**Report chiari, comprensibili e personalizzabili che possono essere facilmente condivisi.**



**KONE S.p.A.**  
Direzione Servizi  
Via Figino, 41  
20016 Pero (MI)  
Tel. 02 33923.1  
Fax 02 33923.771  
[www.kone.it](http://www.kone.it)