

Datenblatt | Security-Services Überprüfung & Durchsicht

Die Überprüfung der einwandfreien Funktion im Fokus!

Durch eine vorzeitige Erkennung von etwaigen Fehlerquellen wird das zuverlässige Funktionieren der Systemkomponenten erhalten. Es ist sichergestellt, dass Ihr Sicherheitssystem im Bedarfsfall einwandfrei funktionieren kann.



Vorteile des Service

- ▶ Erhalt der Betriebssicherheit und einwandfreie Funktion
- ▶ Überprüfung der Energieversorgung (Batterien)

Wichtige Serviceleistungen

- ▶ Inspektion des Gesamtsystems
- ▶ Kontrolle der Energieversorgung

Leistungsumfang im Detail

Der detaillierte Leistungsumfang kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbes, bei der jeweiligen EVVA-Niederlassung, geprüft werden. Das Wartungs-Service ist auf alle von EVVA installierten, elektronischen Sicherheitssysteme anwendbar.

Inspektion des Gesamtsystems

- ▶ Zustands- und Sichtkontrolle
- ▶ Umfangskontrolle und Ausstattungsprüfung
- ▶ Inspektion der Systemkomponenten
- ▶ Mechanische Befestigungskontrolle der von uns eingesetzten Komponenten

Kontrolle der Energie-Versorgung

- ▶ Kontrolle der Netz-Spannungsversorgung
- ▶ Kontrolle von Akku-Zustand, Batteriespannung und -leistung sowie der Ladespannung
- ▶ Austausch der Batterien (optional)
- ▶ Entsorgung der Batterien (optional)

Hinweis:

EVVA stellt Ihnen 3 Vorsorgepakete:

- ▶ **STANDARD**
- ▶ **PLUS**
- ▶ **PREMIUM**

zur Verfügung, die das erweiterte **Wartungs-Service** zum Fixpreis und die **24-h-Technik-Hotline kostenlos** inkludieren.

Wir beraten Sie gerne!

Ihre Ansprechpartnerin speziell für die Security-Services:



Frau Birgit Schuh

Tel.: +43 2622 42288-14

Fax: +43 2622 42288-34

E-Mail: b.schuh@evva.com

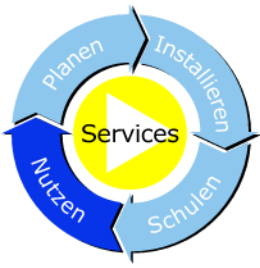
www.evva.at



Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt sowohl den Leistungsumfang des Serviceproduktes, wie Servicebereitschaftszeit, als auch die Rahmenbedingungen wie Servicebeschränkungen, Voraussetzungen und geographische Abdeckung.

Service-Bereitschaftszeit:	<p>Die Service-Bereitschaftszeit definiert das Zeitfenster, in dem die jeweilige Dienstleistung erbracht wird. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bürozeiten: Der Service ist von Montag bis Donnerstag 07:30 – 16:30 Uhr und Freitag 07:30 – 12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage, verfügbar
Leistungserbringung:	<p>Die Leistungserbringung beschreibt, wer auf welchem Weg das Service erbringt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vor Ort beim Auftraggeber: Die Leistung wird durch EVVA beim Auftraggeber vor Ort durchgeführt
Geographische Abdeckung:	<p>Wird die EVVA Serviceleistung in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Länder in Anspruch genommen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Österreich
Voraussetzungen:	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Der Auftraggeber sichert zu, dass die verwendete Hard- und Software ordnungsgemäß entsprechend den Spezifikationen installiert und benutzt wird ▶ Anlagenteile müssen frei zugänglich sein ▶ Der Auftraggeber muss dem Auftragnehmer während der vereinbarten Zeiten nach vorheriger Terminvereinbarung den für die Vertragserfüllung notwendigen Zutritt zu den erforderlichen Objekten gewähren ▶ Der Auftraggeber muss zusätzlich zum (zu den) Systemadministrator(en) einen verantwortlichen System-/ Sicherheitsbeauftragten benennen, welcher dem Auftragnehmer gegenüber als Verantwortlicher für die Einteilung und Entgegennahme verbindlicher Angaben ermächtigt ist ▶ Zwecks Einhaltung der betrieblichen Sicherheitsbestimmungen muss außerdem ein sachkundiger Mitarbeiter des Auftraggebers während der Leistungserbringung vor Ort anwesend sein ▶ Zusätzlich sind vorhandene Sicherheitsbestimmungen spätestens bei der Auftragserteilung an den Auftragnehmer zu übergeben ▶ Der Auftraggeber verfügt über einen Grundrissplan seines Objektes und stellt ihn dem Auftragnehmer zur Verfügung ▶ Dem Auftragnehmer sind die Einrichtungen des Auftraggebers und die technischen Umgebungen (etwa auch Stromanschlüsse) unentgeltlich zur Verfügung zu stellen ▶ Ein Ersatz des Aufwandes des Auftraggebers findet ausnahmslos nicht statt ▶ Der Auftraggeber ist verpflichtet bei Feststellung eines Mangels den Auftragnehmer unverzüglich zu informieren ▶ Der Auftragnehmer ist berechtigt, eine sofortige Stilllegung des Servicegegenstandes zu verlangen
Servicebeschränkungen:	<p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Für vom Auftraggeber bereitzustellende und bereitgestellte Mitarbeiter und deren Handlungen, für beigestellte Produkte, Komponenten, Pläne etc. übernimmt der Auftragnehmer weder Haftung noch Gewährleistung ▶ Leistungen, die nicht Teil des Servicegegenstandes sind, werden nach dem jeweils gültigen EVVA-Stundensatz separat verrechnet. Als Preise von Servicematerial bzw. von Geräten gelten die Preise der jeweils gültigen EVVA-Bruttopreisliste als vereinbart <p>Nicht Teil der gegenständlichen Vertragsvereinbarung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zur Überprüfung & Durchsicht benötigter Ersatzteile ▶ Kosten von Serviceeinsätzen zur Störungsbehebung (sofern nicht schriftlich anders vereinbart) ▶ Einrichten und (Nach-)Justieren von Videokameras ▶ Zusatzaufträge, die nicht vom Servicegegenstand umfasst sind ▶ Anlagenerweiterungen/-ergänzungen, die nicht vom Servicegegenstand umfasst sind ▶ Entsorgungskosten



▶▶▶ Datenblatt | Security-Services Störungsbehebung

Die Instandsetzung Ihrer Komponenten im Fokus!

Sollte es einmal zu einem Störfall kommen, garantieren wir Ihnen die Instandsetzung Ihres Sicherheitssystems. Im Zuge eines Vor-Ort-Einsatzes wird die Störung behoben bzw. die defekte Komponente repariert. Nicht reparierbare Komponenten werden auf Wunsch gegen neue getauscht und gemäß Ihrer ursprünglichen Konfiguration programmiert.



Vorteile des Service

- ▶ Bequemes Vor-Ort-Service
- ▶ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft
- ▶ Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration (gemäß Erstkonfiguration)
- ▶ Gemeinsame Funktionsüberprüfung mit dem Anwender

Wichtige Serviceleistungen

- ▶ Reparatur/Austausch defekter Komponenten

Leistungsumfang im Detail

Der detaillierte Leistungsumfang kann in den einzelnen Ländern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbes, bei der jeweiligen EVVA-Niederlassung, geprüft werden. Die Störungsbehebung ist auf alle von EVVA installierten, elektronischen Sicherheitssysteme anwendbar.

Folgende Teilleistungen sind inkludiert:

Reparatur/Austausch defekter Komponenten

- ▶ Arbeitszeit für die Fehlerdiagnose
- ▶ Defekte Komponenten werden nach Absprache mit dem Kunden repariert oder getauscht
- ▶ Programmierung getauschter Systemkomponenten anhand Erstprogrammierung (sofern erforderlich)
- ▶ Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft

Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt die Leistungsqualität des Serviceproduktes wie Servicebereitschaftszeit und Reaktionszeit.

Service-Bereitschaftszeit:	<p>Die Service-Bereitschaftszeit definiert das Zeitfenster, in dem die jeweilige Dienstleistung erbracht wird. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem gemeinsam mit dem Auftraggeber festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.</p> <p>▶ Standard: Der Service ist von Montag bis Donnerstag 07:30 – 16:30 Uhr und Freitag 07:30 – 12:00 , ausgenommen gesetzliche Feiertage, verfügbar</p>
Reaktionszeit:	<p>Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen Qualifizierung des Serviceabrufes/-auftrages durch den Auftraggeber bei EVVA und dem Beginn der Serviceleistung, bzw. dem Eintreffen von EVVA oder eines EVVA zertifizierten Partners beim Auftraggeber vor Ort, sofern diese Zeitspanne innerhalb der definierten Servicebereitschaftszeit liegt.</p> <p>▶ Terminisiert: Die Leistungserbringung ist mit dem Auftraggeber terminlich geplant und vereinbart</p>
Leistungserbringung:	<p>Die Leistungserbringung beschreibt, wer auf welchem Weg das Service erbringt.</p> <p>▶ Vor Ort beim Auftraggeber: Die Leistung wird von EVVA beim Auftraggeber vor Ort durchgeführt</p>

Hinweis:

EVVA stellt Ihnen 2 Vorsorgepakete:

- ▶ **PLUS**
- ▶ **PREMIUM**

zur Verfügung, die unter anderem die **Störungsbehebung** zum Fixpreis und die **24-h-Technik-Hotline kostenlos** inkludieren.

Wir beraten Sie gerne!

Ihre Ansprechpartnerin speziell für die Security-Services:



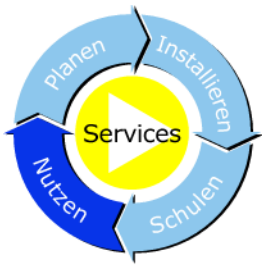
Frau Birgit Schuh

Tel.: +43 2622 42288-14

Fax: +43 2622 42288-34

E-Mail: b.schuh@evva.com

www.evva.com



Datenblatt | Security-Services 24-h-Technik-Hotline

Ihre sofortige Unterstützung im Fokus!

Sie erhalten österreichweit unter Telefon 0900 55 77 98 (€ 2,17 pro Minute, inkl. MwSt.) eine ausschließlich für Ihre Anfragen reservierte telefonische Durchwahlmöglichkeit. Dies garantiert die permanente Erreichbarkeit eines EVVA-Serviceexperten rund um die Uhr, und das ohne vertragliche Bindung. Unser Experte unterstützt Sie bei der Problem- oder Fehlerdiagnose und informiert Sie über die unterschiedlichen Funktionen Ihres Sicherheitssystems.



Vorteile des Service

- ▶ Rund-um-die-Uhr Erreichbarkeit des EVVA-Serviceexperten (inkl. Sonn- u. Feiertage)
- ▶ Keine vertragliche Bindung – Sie zahlen nur jene Leistung, die Sie in Anspruch nehmen
- ▶ Sofortige Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose

Wichtige Serviceleistungen

- ▶ Technik-Hotline von 0–24 Uhr
- ▶ Fehlerdiagnose & Support

Leistungsumfang im Detail

Die 24-h-Technik-Hotline ist auf alle von EVVA installierten, elektronischen Sicherheitssysteme anwendbar.

Technik-Hotline von 0–24 Uhr

Bereitstellung einer ausschließlich für den Kundenanruf reservierten telefonischen Durchwahlmöglichkeit rund um die Uhr (7 x 24 h). Die Qualifizierung bzw. telefonische Problemlösung erfolgt innerhalb der gewählten Servicezeiten.

Fehlerdiagnose & Support

- ▶ Telefonische Problemlösung bzw. Weitervermittlung an den Hardware- oder Software-Spezialisten
- ▶ Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose (Bedienungsfehler, Softwarefehler, Hardwaredefekt)
- ▶ Telefonische Problembearbeitung durch den jeweiligen Spezialisten
- ▶ Erfassung und Weiterleitung von unbekanntem Hardware- und Softwareproblemen an die Entwicklung
- ▶ Kundenspezifische Datenbank mit Überblick über bereits aufgetretene Fragen oder Probleme. Dadurch leichtere und schnellere Klärung
- ▶ Automatische Information, wenn Hard- und Softwareprobleme, die zum Zeitpunkt der Fehlermeldung unbekannt waren, gelöst wurden
- ▶ Weiterleitung des Serviceauftrages zur Einsatzplanung, sofern ein Vor-Ort-Einsatz gewünscht und erforderlich ist
- ▶ Telefonische Unterstützung bei Check-in-Problemen von Hotelsoftware-Produkten



Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt sowohl die Leistungsqualität des Serviceproduktes wie Servicebereitschaftszeit als auch die Rahmenbedingungen wie Servicebeschränkungen, Voraussetzungen und geographische Abdeckung.

Service-Bereitschaftszeit:	<p>Die Service-Bereitschaftszeit definiert das Zeitfenster, in dem die jeweilige Dienstleistung erbracht wird. Angenommene und beantwortete Anrufe werden innerhalb der vereinbarten Service-Bereitschaftszeit qualifiziert. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem gemeinsam mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Standard: Der Service ist von Montag bis Donnerstag 07:30–16:30 Uhr und Freitag 07:30–12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage, verfügbar
Leistungserbringung:	<p>Die Leistungserbringung beschreibt, wer auf welchem Weg das Service erbringt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Servicecenter: Die Leistung wird durch EVVA am Standort des Servicecenters erbracht
Geographische Abdeckung:	<p>Wird das EVVA-Serviceprodukt in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Länder in Anspruch genommen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Österreich
Kundenverpflichtungen / Voraussetzungen:	<p>Voraussetzungen für dieses Serviceprodukt sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Für die Fehlerbeseitigung muss der Fehler reproduzierbar sein ▶ Der Auftraggeber sichert zu, dass die verwendete Hard- und Software ordnungsgemäß entsprechend den Spezifikationen installiert und benutzt wurde ▶ Der Auftraggeber muss alle für die Leistungserbringung wichtigen Informationen (z.B. Lizenzschlüssel, Registrierungsinformation, Verträge etc.) bereithalten

Servicebeschränkungen:	<p>Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang ausgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Der Auftragnehmer nimmt den Supportfall telefonisch auf. Kann das Problem im Zuge des Supportfalls telefonisch nicht gelöst werden, kann ein optionaler Vor-Ort-Termin vereinbart werden. Eine Rückerstattung der Telefonkosten ist ausgeschlossen ▶ Der Auftragnehmer übernimmt weder Haftung noch Gewährleistung für vom Auftraggeber bereitzustellende und bereitgestellte Mitarbeiter und deren Handlungen, für beigestellte Produkte, Komponenten, Pläne etc. ▶ Leistungen, die nicht Teil des Servicegegenstandes sind, werden nach dem jeweils gültigen EVVA-Stundensatz separat verrechnet. Als Preise von Servicematerial bzw. von Geräten gelten die Preise der jeweils gültigen EVVA-Bruttopreisliste als vereinbart <p>Nicht Teil der gegenständlichen Vertragsvereinbarung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Kosten von Serviceeinsätzen zur Störungsbehebung ▶ Zusatzaufträge, die nicht vom Servicegegenstand umfasst sind ▶ Anlagenerweiterungen/-ergänzungen, die nicht vom Servicegegenstand umfasst sind ▶ Entsorgungskosten
------------------------	--

Hinweis:

EVVA stellt Ihnen 4 Vorsorgepakete

- ▶ **BASIC***
- ▶ **STANDARD****
- ▶ **PLUS****
- ▶ **PREMIUM****

zur Verfügung,

welche die **24-h-Technik-Hotline** zum Fixpreis bzw. ****kostenlos** inkludieren.

Wir beraten Sie gerne!

Ihre Ansprechpartnerin speziell für die Security-Services:



Frau Birgit Schuh

Tel.: +43 2622 42288-14
 Fax: +43 2622 42288-34
 E-Mail: b.schuh@evva.com
 www.evva.at