



Datenblatt | Security-Services Vorsorgepakete

Beruhigend zu wissen: EVVA ist immer für Sie da!

EVVA stellt Ihnen 4 Vorsorgepakete zur Verfügung, die unterschiedliche Support- und Wartungsbedürfnisse abdecken. Welches Paket Sie auch wählen – Ihr EVVA-Serviceexperte ist für Sie immer rund um die Uhr telefonisch erreichbar. EVVA bietet Ihnen umfassenden Support und übernimmt für Sie auf Wunsch unverzichtbare Security-Services: Die regelmäßige Wartung hält Ihr Sicherheitssystem über den gesamten Lebenszyklus fit. Sollte es zu einem Störfall kommen, können wir Ihnen die Instandsetzung Ihres Sicherheitssystems im vereinbarten Rahmen garantieren. Wir übernehmen auch die Einspielung von Updates und Upgrades, damit Ihr System neuen Sicherheitsanforderungen angepasst und damit bestmöglich eingesetzt wird.

	BASIC	STANDARD	PLUS	PREMIUM
Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support Analysedaten
Geräte-Service		Wartung	Wartung Verschleißteile Störungsbehebung	Wartung Verschleißteile Störungsbehebung Ersatzteile
Soft-/Firmware			Software-Update	Software-Update Software-Upgrade
Servicezeiten	Arbeitszeit	Arbeitszeit	Arbeitszeit	Arbeitszeit
Service-Bereitschaftszeit ▼	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h
Service-Reaktionszeit ▼ <small>bei BASIC und STANDARD nur als Option</small>	nächster Arbeitstag	selber Arbeitstag	nächster Arbeitstag	selber Arbeitstag binnen 3 h
Fahrtzeit ▼		Servicezone 1 erweit. Servicezonen	Servicezone 1 erweit. Servicezonen	Servicezone 1 erweit. Servicezonen
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional			



Vier gute Gründe für ein Vorsorgepaket

1. EVVA steht Ihnen von Anfang an zur Seite

- ▶ Sie genießen erste Priorität und werden zuverlässig innerhalb der vereinbarten Zeit bedient

2. EVVA kennt sich im Bereich Sicherheitstechnik bestens aus

- ▶ Wir haben Ihr Sicherheitssystem geplant und entwickelt. Sollte ein Problem auftreten, wissen unsere Serviceexperten am besten, wie es gelöst werden kann
- ▶ Unsere Serviceexperten sind bestens geschult
- ▶ Das aktuelle Know-how wird stets zur Verfügung gestellt

3. EVVA hilft Ihnen Zeit sparen

- ▶ Ihr administrativer Aufwand wird sehr gering
- ▶ Ihr Personal wird entlastet

4. EVVA hilft Ihnen Geld sparen

- ▶ Über die gesamten Betriebskosten bestehen eindeutige und übersichtliche Kostenverhältnisse
- ▶ Sie benötigen keine teuren Spezialisten, die dann nur zeitweise ausgelastet werden können
- ▶ Sie müssen sich nicht um die Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter kümmern
- ▶ Sie benötigen kein teures Serviceequipment

Die Vorsorgepakete im Detail

Das Vorsorgepaket BASIC

Die Hilfestellung des Anwenders im Fokus!

Die 24-h-Technik-Hotline zum Fixpreis gewährleistet:

- ▶ Umfassende telefonische Unterstützung durch unsere Serviceexperten rund um die Uhr, inkl. Sonn- und Feiertagen
- ▶ Problem- und Fehlerdiagnose, Einbindung des EVVA Kompetenzzentrums und etwaige Rückrufe innerhalb der Servicebereitschaftszeit „Standard Bürozeit 5 x 9h (Mo–Fr 07:30–16:30 Uhr)“

Optional:

- ▶ Remote-Support verkürzt die Problemlösungszeit bei gleichzeitigem Schulungsnutzen für den Anwender
- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „nächster Arbeitstag“
- ▶ Verlängerte Servicebereitschaftszeit auf „Erweiterte Bürozeit 6 x 12h (Mo–Sa 07:30–19:30 Uhr)“ oder „Rund um die Uhr 7 x 24h (Mo–So 00:00–24:00 Uhr)“ erweiterbar

Das Vorsorgepaket STANDARD

Die Betriebssicherheit Ihres Sicherheitssystems im Fokus!

Wartung zum Fixpreis und die kostenlose 24-h-Technik-Hotline gewährleisten (zusätzlich zum Vorsorgepaket BASIC):

- ▶ Eine automatische Verständigung über alle Wartungsfälligkeiten durch EVVA
- ▶ Regelmäßige Kontrolle inkl. Prüfung und Reinigung aller betroffenen Komponenten
- ▶ Investitionserhalt durch Langlebigkeit des regelmäßig gewarteten Sicherheitssystems
- ▶ Erhöhte Betriebssicherheit spart Zeit & Geld, da im Zuge der Wartung potentielle Fehlerursachen erkannt und auf Wunsch behoben werden können
- ▶ Hinweise auf Sicherheitsmängel bei Änderung des Nutzerverhaltens (Organisationsänderungen)
- ▶ Übernahme der Kosten für Fahrtzeit innerhalb Servicezone 1

Optional:

- ▶ Remote-Support verkürzt die Problemlösungszeit bei gleichzeitigem Schulungsnutzen für den Anwender
- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „selber Arbeitstag“
- ▶ Verlängerte Servicebereitschaftszeit auf „Erweiterte Bürozeit 6 x 12h (Mo–Sa 07:30–19:30 Uhr)“ oder „Rund um die Uhr 7 x 24h (Mo–So 00:00–24:00 Uhr)“ erweiterbar
- ▶ Übernahme der Kosten für Fahrtzeit innerhalb der erweiterten Servicezone (2–5)

Das Vorsorgepaket PLUS

Die Betriebsicherheit und Aktualität Ihres Sicherheitssystems im Fokus!

Wartung, Verschleißteile, Störungsbehebung, Software-Updates zum Fixpreis und die kostenlose 24-h-Technik-Hotline gewährleisten (zusätzlich zum Vorsorgepaket STANDARD):

- ▶ Verkürzte Problemlösungszeit bei gleichzeitigem Schulungsnutzen für den Anwender durch Remote-Support
- ▶ Verschleißteile (z.B. Akkus) sind inkludiert
- ▶ Tritt ein Störfall auf, wird die Störungsbehebung kostenlos durchgeführt
- ▶ EVVA sorgt dafür, dass Ihre Sicherheits-Software durch Updates auf dem neuesten Stand gehalten wird
- ▶ auf neue Software-Funktionen wird hingewiesen
- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „nächster Arbeitstag“

Optional:

- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „selber Arbeitstag“
- ▶ Verlängerte Servicebereitschaftszeit auf „Erweiterte Bürozeit 6 x 12h (Mo–Sa 07:30–19:30 Uhr)“ oder „Rund um die Uhr 7 x 24h (Mo–So 00:00–24:00 Uhr)“ erweiterbar
- ▶ Übernahme der Kosten für Fahrtzeit innerhalb der erweiterten Servicezone (2–5)

Das Vorsorgepaket PREMIUM

Die Betriebsicherheit und optimale Nutzung Ihres Sicherheitssystems im Fokus!

Wartung, Verschleißteile, Störungsbehebung, Ersatzteile, Software-Updates und Software-Upgrades zum Fixpreis und die kostenlose 24-h-Technik-Hotline gewährleisten (zusätzlich zum Vorsorgepaket PLUS):

- ▶ Zur Störungsbehebung benötigte Ersatzteile sind inkludiert
- ▶ EVVA sorgt dafür, dass Ihre Sicherheits-Software durch Updates (Bugbehebungen und kleine Funktionsänderungen) und Upgrades (massive Funktionserweiterung) auf dem neuesten Stand gehalten wird
- ▶ auf neue Software-Funktionen wird hingewiesen
- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „selber Arbeitstag“

Optional:

- ▶ Im Störfall Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „binnen 3 Stunden“
- ▶ Verlängerte Servicebereitschaftszeit auf „Erweiterte Bürozeit 6 x 12h (Mo–Sa 07:30–19:30 Uhr)“ oder „Rund um die Uhr 7 x 24h (Mo–So 00:00–24:00 Uhr)“ erweiterbar
- ▶ Übernahme der Kosten für Fahrtzeit innerhalb der erweiterten Servicezone (2–5)

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

Paketausprägungen und Auswahlhilfe

	BASIC	STANDARD	PLUS	PREMIUM
Support				
24-h-Technik-Hotline ▶ Erreichbarkeit des Serviceexperten rund um die Uhr (inkl. der ges. Feiertage) ▶ Bevorzugte Reihung Ihrer Supportanfrage ▶ Eine zentrale Telefonnummer für alle technischen Fragen ▶ Übernahme der Rückrufkosten (europaweit)	●	●	●	●
Diagnose ▶ Einbindung des EVVA Kompetenzzentrums ▶ Schnelle Fehlerbehebung durch bestens geschulte Spezialisten ▶ Interne Weiterleitung des Supportauftrages sofern ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ▶ Unterstützung bei Check-in Problemen mit Hotelsoftware-Produkten ▶ Vorschläge zu Fehlerbehebung- oder Fehlerumgehungsmaßnahmen	●	●	●	●
Remote-Support ▶ Drastische Verkürzung der Problemlösungszeit ▶ Höhere Effizienz der Systemanwender durch Lerneffekt ▶ Hilfestellung bei der softwareseitigen Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration	○	○	●	●
Analysedaten ▶ Hinweise zur Performanceverbesserung ▶ Hinweise über den Umgang mit Datensicherungen	–	–	–	●
Geräteservice				
Wartung ▶ Höchste Betriebssicherheit und Langlebigkeit des Sicherheitssystems ▶ Komponenten, die nicht mehr funktionieren, werden entdeckt und dokumentiert ▶ Investitionserhalt ▶ Entlastung Ihres Personals	–	●	●	●
Verschleißteile ▶ Keine zusätzlichen Kosten für den Tausch von Verschleißteilen im Rahmen des Vertragsproduktes (z.B. Akku)	–	–	●	●
Störungsbehebung ▶ Bequemes Vor-Ort-Reparaturservice ▶ Minimale Ausfallzeiten ▶ Komponenten, die nicht mehr funktionieren, werden nach Rücksprache mit dem Kunden repariert/getauscht ▶ Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration ▶ Gemeinsame Funktionsüberprüfung mit dem Anwender	–	–	●	●
Ersatzteile ▶ Keine zusätzlichen Kosten für den Tausch von Ersatzteilen im Rahmen des Vertragsproduktes (z.B. defekte Komponenten)	–	–	–	●
Soft-/Firmware				
Software-Update ▶ Proaktive Information über neue Softwareupdates ▶ Zurverfügungstellung aktueller Updates ▶ Optimale Nutzung Ihres Sicherheitssystems durch aktuelle Softwareversion ▶ Einspielen von Software-Updates durch einen Spezialisten von EVVA unter Beisein des IT-Administrators am Kundenrechner (via Remote-Support)	–	–	●	●
Software-Upgrades ▶ Proaktive Information über neue Softwareupgrades ▶ Zurverfügungstellung aktueller Upgrades ▶ Bestmögliche Nutzung Ihres Sicherheitssystems durch aktuelle Softwareversion mit erweitertem Funktionsumfang ▶ Einspielen von Software-Upgrades durch einen Spezialisten von EVVA unter Beisein des IT-Administrators am Kundenrechner (via Remote-Support)	–	–	–	●
Servicezeiten				
Arbeitszeit ▶ Keine zusätzlichen Kosten für die Serviceeinsätze innerhalb des vereinbarten Servicefensters	●	●	●	●
Fahrtzeit ▶ Keine zusätzlichen Kosten für die An- und Abfahrt des Servicetechnikers	–	●	●	●
Servicebereitschaftszeit „Standard Bürozeit“ ▶ Garantiertes Zeitfenster, in dem bestens geschulte Spezialisten für Sie bereitstehen ▶ Servicebereitschaftszeit von „Standard Bürozeit 5 x 9 h (Mo–Fr 07:30–16:30 Uhr)“ bis zu „7 x 24 h“ erweiterbar (optional)	●	●	●	●
Reaktionszeit ▶ Garantierter Zeitpunkt, zu dem spätestens mit der Serviceleistung begonnen wird ▶ Minimale Ausfallzeiten durch schnelle Reaktionszeit ▶ Reaktionszeit von „nächster Arbeitstag“ bis zu „3 Stunden“ erweiterbar (optional)	○	○	●	●