



SECURITY-SERVICES

SORGLOSPAKET HOTEL

Support	24-h-Hotline Diagnose Remote-Support
Servicezeiten	Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	5 × 14 h
Service-Reaktionszeit	Bei Störung „nächster Arbeitstag“
Service-Kostenreduktion	- 30%
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional

Sorglospaket HOTEL

Das Sorglospaket HOTEL gewährleistet kompetente und individuelle Hilfestellung rund um die Uhr! Die auf Wunsch um –30% reduzierten Vor-Ort-Servicekosten und die zugesagte Reaktionszeit „nächster Arbeitstag“ im Störfall runden das Sorglospaket ab.

Das Sorglospaket HOTEL hat für Sie folgende Vorteile:

- ▶ Schnelle Fehlerbehebung durch bestens geschulte Serviceexperten rund um die Uhr, inkl. gesetzliche Feiertage.

- ▶ Eine zentrale Telefonnummer für alle technischen Fragen
- ▶ Verkürzung der Problemlösungszeit durch Remote-Support
- ▶ Höhere Effizienz der Systemanwender durch Lerneffekt
- ▶ Garantiertes Zeitfenster „Bürozeiten HOTEL“, in dem bestens geschulte Serviceexperten für Sie bereitstehen

- ▶ **OPTIONAL:** Verringerte Servicekosten bei Vor-Ort-Serviceleistungen (–30 %) reduzieren die Ausgaben für Wartung und Störungsbehebung. Die Bereitstellung von Material und Dienstleistung vor Ort mit garantierter Reaktionszeit – „nächster Arbeitstag“ reduzieren die Ausfallzeiten auf ein Minimum

Wir beraten Sie gerne!

Ihre Ansprechpartnerin speziell für die Security-Services:



Frau Birgit Schuh

Tel.: +43 2622 42288-14
 Fax: +43 2622 42288-35
 E-Mail: b.schuh@evva.com
 www.evva.com

Leistungsumfang im Detail

Der Leistungsumfang, einschließlich der Verfügbarkeit spezieller Servicelevel, Reaktionszeiten usw., kann in den einzelnen Län-

dern variieren und muss zum Zeitpunkt des Erwerbes bei der jeweiligen EVVA Niederlassung geprüft werden.

Support

Die Bereitstellung einer ausschließlich für Ihre Anfragen reservierten telefonischen Durchwahrmöglichkeit garantiert die Erreichbarkeit von Serviceexperten rund um die Uhr. Diese geben Ihnen je nach Anlassfall Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerbehebung als auch Informationen zu den verschiedenen Funktionen

Ihres Sicherheitssystems. Die Qualifizierung bzw. telefonische Problemabgrenzung erfolgt in der vereinbarten Servicezeit. Entweder der Serviceexperte klärt das Problem sofort, oder er meldet sich innerhalb einer vereinbarten Zeit nochmals zur weiteren telefonischen Unterstützung.

Hotline täglich von 0-24 Uhr

► Bereitstellung einer ausschließlich für den Kunden reservierten telefonischen Durchwahl rund um die Uhr (24/7), inkl. gesetzliche Feiertage. Die Qualifizierung bzw. telefonische

Problemabgrenzung erfolgt garantiert zur gewählten Servicebereitschaftszeit „Bürozeit HOTEL“ (siehe dazu: Verfügbare Servicelevel).

Fehlerdiagnose und 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 Über-

blick 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 oder erforderlich ist
► Telefonische Unterstützung bei Check-in-Problemen

EVVA-Kompetenzzentrum

► Inanspruchnahme von Produktspezialisten des internationalen EVVA-Kompetenzzentrums

Anrufgebühren

► Übernahme der Kosten für den telefonischen Rückruf (Telefongebühren)

Remote-Support

Der EVVA-Serviceexperte unterstützt Sie z.B. bei Fragen zur Software. Bei einem Softwareproblem wird mit Hilfe des Remote-Software-Supports die Problemlösungszeit drastisch verkürzt. Der Serviceexperte kann sich mit Ihrem Einverständnis auf Ihren PC verbinden und – für

Sie beobachtbar – die gewünschten Arbeiten durchführen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, die Remote-Verbindung zu unterbrechen. Aufgrund der Anschaulichkeit der Service-Arbeiten bietet dieser Vorgang zusätzlich einen hohen Schulungsnutzen.

Remote-Software-Support

- ▶ Ferndiagnose und direkte Problembearbeitung mittels Remote-Support, sofern auf Seiten des Kunden die notwendigen technischen Voraussetzungen gegeben sind (die notwendigen Hardware- und Softwareeinrichtungen werden durch den Kunden bereitgestellt)
- ▶ Der Serviceexperte kann jeden Bedienschnitt des Softwareanwenders remote beobachten und prüfen
- ▶ Der Serviceexperte sieht jede Fehlermeldung direkt am Schirm und kann seine optimale Problem-/Fehlerdiagnose vornehmen
- ▶ Auf Wunsch des Softwareanwenders übernimmt der Serviceexperte die Bedienung der Software
- ▶ Auf Anforderung des Softwareanwenders übernimmt der Serviceexperte Datenbankoptimierungen
- ▶ Der Softwareanwender überwacht jeden Schritt des Serviceexperten und kann somit jederzeit eingreifen. Durch die Remote-Bedienung des Serviceexperten entsteht ein großer Lerneffekt für den Softwareanwender

Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt die Leistungsqualität des Serviceproduktes wie Service-Kostenreduktion, Service-Reaktionszeit,

Service-Bereitschaftszeit, sowie die geographische Abdeckung.

Service-Kostenreduktion

Verringerte Servicekosten bei Vor-Ort-Serviceleistungen reduzieren im Bedarfsfall die Ausgaben für Wartung und Störungsbehebung.

- ▶ **Kostenreduktion von 30 %:** Auf Vor-Ort-Arbeitszeit gemäß gültiger Bruttopreisliste. Betrifft Wartungs- und Störungsbehebungen. Gilt nicht an Sonn- und Feiertagen.

Service-Bereitschaftszeit

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 zu einem gemeinsam

mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.

- ▶ **Bürozeiten HOTEL:** Der Service ist von Montag bis Freitag 07:30–22:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage, verfügbar

Service-Reaktionszeit

Die Service-Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen Eingang/Qualifizierung des Serviceabrufes/-auftrages bei EVVA und dem Beginn der Serviceleistung bzw. dem Eintreffen von EVVA oder eines EVVA-zertifizierten Partners bei Ihnen vor Ort (sofern diese Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Service-Bereitschaftszeit liegt).

Qualifizierung des Serviceabrufes/-auftrages. Der Serviceabruf/-auftrag muss dazu bis spätestens 12:00 Uhr bei EVVA einlangen und qualifiziert werden. Eine Störungsmeldung nach 12:00 Uhr verlängert die Service-Reaktionszeit bis zum übernächsten Arbeitstag 12:00 Uhr. Arbeitszeit und Material zur Störungsbehebung zu Lasten des Kunden

- ▶ **Nächster Arbeitstag:** Die Leistungserbringung beginnt am nächsten Arbeitstag nach

Geografische Abdeckung

Wird das EVVA Serviceprodukt in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser geografischen Abdeckung in Anspruch genommen werden – unter

der Voraussetzung, dass der Service in dem Land verfügbar ist:

- ▶ **Österreich**