



# SECURITY-SERVICES VORSORGEPAKETE



## BASIC home

Support	<input type="checkbox"/> 24-h-Hotline <input type="checkbox"/> Diagnose
Servicezeiten	<input type="checkbox"/> Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	<input type="checkbox"/> 5 × 9 h
Service-Reaktionszeit	<input type="checkbox"/> Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional

## STANDARD easy home

Support	<input type="checkbox"/> 24-h-Hotline <input type="checkbox"/> Diagnose <input type="checkbox"/> Remote-Support
Geräte-Service	<input type="checkbox"/> Überprüfung & Durchsicht (jährlich) <input type="checkbox"/> Wartung (jedes 2.Jahr) <input type="checkbox"/> Verschleißteile
Servicezeiten	<input type="checkbox"/> Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	<input type="checkbox"/> 5 × 9 h
Service-Reaktionszeit	<input type="checkbox"/> Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
Fahrtzeit ▾	<input type="checkbox"/> Servicezone 1 <input type="checkbox"/> erweiter. Servicezonen
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional

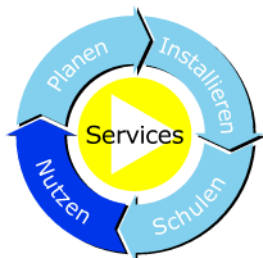
## STANDARD home

Support	<input type="checkbox"/> 24-h-Hotline <input type="checkbox"/> Diagnose <input type="checkbox"/> Remote-Support
Geräte-Service	<input type="checkbox"/> Inspektion & Wartung (jährlich) <input type="checkbox"/> Verschleißteile
Servicezeiten	<input type="checkbox"/> Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	<input type="checkbox"/> 5 × 9 h
Service-Reaktionszeit	<input type="checkbox"/> Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
Fahrtzeit ▾	<input type="checkbox"/> Servicezone 1 <input type="checkbox"/> erweiter. Servicezonen
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional

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



# SECURITY-SERVICES

## VORSORGEPAKET

Support	24-h-Hotline Diagnose
Servicezeiten	Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	5 x 9 h
Service-Reaktionszeit	Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
	<input type="checkbox"/> inklusive <input type="checkbox"/> optional

## BASIC home

Das Vorsorgepaket-BASIC-home gewährleistet kompetente und individuelle Hilfestellung rund um die Uhr! Und das ein Systemleben lang!

Das Vorsorgepaket-BASIC-home hat für Sie folgende Vorteile:

- ▶ Erreichbarkeit des Serviceexperten rund um die Uhr (inkl. Feiertage)

- ▶ Schnelle Problembhebung durch bestens geschulte Spezialisten
- ▶ Interne Weiterleitung des Supportauftrages, sofern ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist
- ▶ Vorschläge zur Fehlerbehebung oder Fehlerumgehungsmaßnahmen
- ▶ OPTIONAL: Zugesagte Reaktionszeit im Störfall bis spätestens „nächster Arbeitstag“

Garantiertes Zeitfenster „Standard Bürozeiten“, in dem bestens geschulte Spezialisten für Sie bereitstehen.

### 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@ewa.com  
 www.ewa.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 permanente Erreichbarkeit von Serviceexperten rund um die Uhr. Dieser gibt Ihnen je nach Anlassfall Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose als auch Informationen zur unterschiedlichen Funktion Ihres Sicherheitssystems. Die Qualifizierung, bzw.

telefonische Problemabgrenzung, erfolgt in der vereinbarten Servicezeit. Entweder der Serviceexperte klärt die Serviceanfrage sofort oder ruft Sie innerhalb einer vereinbarten Zeit nochmals zur weiteren telefonischen Unterstützung zurück.

#### **Erreichbar der Hotline täglich von 0-24 Uhr**

► Bereitstellung einer ausschließlich für den Kundenanruf reservierten telefonischen Durchwahrmöglichkeit rund um die Uhr (24/7). Die Qualifizierung, bzw. telefonische

Problemabgrenzung, erfolgt zur gewählten Servicebereitschaftszeit (siehe: Verfügbare Servicelevel)

#### **Fehlerdiagnose und Support**

► Telefonische Problemabgrenzung und anschließende, problemabhängige Weitervermittlung direkt an den zuständigen Hardware- oder Software Spezialisten  
► Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose (Bedienungsfehler, Softwarefehler, Hardwaredefekt)  
► Telefonische Problembearbeitung durch den jeweiligen Spezialisten  
► Erfassung und Weiterleitung von unbe-

kannten Hardware- und Softwareproblemen an die Entwicklung

► Automatische Information bei Lösungen von Hardware- und Softwareproblemen die zum Zeitpunkt der Fehlermeldung unbekannt waren  
► Weiterleitung des Serviceauftrages zur Einsatzplanung sofern ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist

#### **Dokumentation & statistische Daten**

► Jede Tätigkeit des Serviceexperten wird aufgezeichnet und gemeinsam mit der Pro-

blem-/Fehlerbeschreibung im Serviceauftrag archiviert

## Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt sowohl die Leistungsqualität des Serviceproduktes, wie Service-Bereitschaftszeit und Service-Reaktionszeit, als auch die Rahmenbedingungen wie Leistungsumfang, Dauer, Anpassung der

Wartungspauschale, Verpflichtungen des Auftraggebers, Servicebeschränkungen, Verrechnungen Voraussetzungen und geographische Abdeckung.

### **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. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden,

werden an einem gemeinsam mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.

- ▶ **Standard Bürozeiten:** Das Service ist von Mo bis Fr 07:30 bis 16:30 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, 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).

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

- ▶ **Terminisiert:** Die Leistungserbringung ist mit dem Kunden terminlich geplant und vereinbart

### **Geografische Abdeckung**

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

dass der Service in dem Land verfügbar ist:

- ▶ **Österreich**

### **Servicezonen**

Die Servicezone definiert einen geographischen Radius, in dessen Zentrum sich ein EVVA Servicestandort befindet. Alle genannten Reaktionszeiten gelten nur dann, wenn sich der Standort des Kunden innerhalb dieses Servicerradius befindet.

- ▶ **Servicezone 1:** 80-km-Radius um den EVVA Servicestandort
- ▶ Für Dienstleistungen, die außerhalb des definierten Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden



## SECURITY-SERVICES VORSORGEPAKET

### für Alarmanlagen

Support	24-h-Hotline Diagnose Remote-Support
Geräte-Service	Überprüfung & Durchsicht (jährlich) Wartung (jedes 2. Jahr) Verschleißteile
Servicezeiten	Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	5 x 9 h
Service-Reaktionszeit	Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
Fahrtzeit	Servicezone 1 erweit. Servicezonen

inklusive
optional

## STANDARD easy home

Das Vorsorgepaket STANDARD easy home gewährleistet optimale Betriebssicherheit Ihres Sicherheitssystems. Und das ein Systemleben lang!

Das Vorsorgepaket STANDARD easy home hat für Sie folgende Vorteile:

- ▶ Maximale Betriebssicherheit Ihrer verkabelten Alarmanlage
- ▶ Erreichbarkeit des Serviceexperten rund um die Uhr (inkl. Feiertage)

- ▶ Schnelle Problembhebung durch bestens geschulte Spezialisten
- ▶ Interne Weiterleitung des Supportauftrages, sofern ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist
- ▶ Vorschläge zu Fehlerbehebung- oder Fehlerumgehungsmaßnahmen
- ▶ Hilfestellung bei der softwareseitigen Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration
- ▶ Höchste Betriebssicherheit und Langlebigkeit des Sicherheitssystems
- ▶ Sicherstellung, dass Ihr Sicherheitssystem in

allen Betriebszuständen funktioniert

- ▶ Zugesagte Reaktionszeit im Störfall bis spätestens „nächster Arbeitstag“
- ▶ OPTIONAL: Verschleißteile (Batterien, Akkus) sind im Zuge der Wartung inkludiert

Garantiertes Zeitfenster „Standard Bürozeiten“, in dem bestens geschulte Spezialisten für Sie bereitstehen.

### 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 permanente Erreichbarkeit von Serviceexperten rund um die Uhr. Dieser gibt Ihnen je nach Anlassfall Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose als auch Informationen zur unterschiedlichen Funktion Ihres Sicherheitssystems. Die Qualifizierung, bzw. telefonische Problemabgrenzung, erfolgt in der vereinbarten Servicezeit. Entweder der Serviceexperte kann die Serviceanfrage sofort klären, oder er ruft Sie innerhalb einer vereinbarten Zeit

nochmals zur **weitem** telefonischen Unterstützung zurück. So hat er die Möglichkeit, auf Ihre Anforderung hin, mit Hilfe der Fernunterstützungs-Software Ihr Sicherheitssystem remote zu bedienen. Sie haben jedoch jederzeit die Möglichkeit die Remote-Verbindung zu unterbrechen. Durch die Anschaulichkeit der Remote- Software-Bedienung bietet dieser Service zusätzlich einen hohen Schulungsnutzen.

#### **Erreichbar der Hotline täglich von 0-24 Uhr**

► Bereitstellung einer ausschließlich für den Kundenanruf reservierten telefonischen Durchwahrmöglichkeit rund um die Uhr (24/7). Die Qualifizierung, bzw. telefonische

Problemabgrenzung, erfolgt zur gewählten Servicebereitschaftszeit (siehe verfügbare Servicelevel)

#### **Fehlerdiagnose und Support**

- Telefonische Problemabgrenzung und anschließende, problemabhängige Weitervermittlung direkt an den zuständigen Hardware- oder Software Spezialisten
- Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose (Bedienungsfehler, Softwarefehler, Hardwaredefekt)
- Telefonische Problembearbeitung durch den jeweiligen Spezialisten
- Erfassung und Weiterleitung von unbe-

kannten Hardware- und Softwareproblemen an die Entwicklung

- Automatische Information bei Lösungen von Hardware- und Softwareproblemen die zum Zeitpunkt der Fehlermeldung unbekannt waren
- Weiterleitung des Serviceauftrages zur Einsatzplanung sofern ein Vor-Ort Einsatz erforderlich ist

## Geräte-Service

<b>Überprüfung &amp; Druchsicht</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Durch eine vorzeitiges Erkennung von etwaigen Fehlerquellen im Zuge der jährliche Überprüfung &amp; Druchsicht wird das zuverlässige Funktionieren der Systemkom-</li> </ul>	<p>ponenten erhalten. Es ist sichergestellt, dass Ihre verkabelte Alarmanlage im Bedarfsfall einwandfrei funktionieren kann.</p>
<b>Inspektion des Gesamtsystems</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Zustands- und Sichtkontrolle</li> <li>▶ Umfangskontrolle und Ausstattungsprüfung</li> <li>▶ Inspektion der Systemkomponenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mechanische Befestigungskontrolle der von uns eingesetzten Komponenten</li> </ul>
<b>Kontrolle der Energie-Versorgung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kontrolle der Netz-Spannungsversorgung</li> <li>▶ Kontrolle des Akku-Zustands, der Batteriespannung, der Batterieleistung und der</li> </ul>	<p>Ladespannung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Austausch der Batterien (sofern notwendig)</li> <li>▶ Entsorgung der Batterien</li> </ul>
<b>Wartung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Jedes zweite Jahr erhöht die vorbeugende Wartung die Betriebssicherheit Ihrer verkabelten Alarmanlage. Und dies über den gesamten Lebenszyklus der Anlage. Durch eine vorzeitige Erkennung von Fehlerquellen wird einerseits die zuverlässige Funktion der Systemkomponenten erhalten und andererseits der Aufwand für Instandset-</li> </ul>	<p>zungsmaßnahmen reduziert. Im Rahmen der Wartung werden alle Komponenten des Sicherheitssystems auf einwandfreie Funktion in den unterschiedlichen Betriebszuständen geprüft. Alle durchgeführten Tätigkeiten werden protokolliert und Ihnen im Prüfbericht übergeben.</p>
<b>Feinabstimmung der Komponenten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Reinigung aller Komponenten (sofern notwendig)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Justierung aller Komponenten (sofern notwendig)</li> </ul>
<b>Überprüfung der Anlage in den unterschiedlichen Betriebszuständen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfung der Scharfschalteinrichtungen</li> <li>▶ Prüfung von Ansteuerungen und Schalteinrichtungen</li> <li>▶ Prüfung der Signalgeber</li> <li>▶ Prüfung von Anzeige- und Betätigungseinrichtungen</li> <li>▶ Überprüfung der Übertragungswege</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Prüfung des Alarmübertragungswesens</li> <li>▶ Leser und Türverschluss Funktionsüberprüfung</li> <li>▶ Digitaler Aufzeichnungstestlauf</li> <li>▶ Ausführung eines Probealarms</li> <li>▶ Erstellung eines Prüfberichtes inkl. etwaiger Fehlerprotokolle</li> </ul>
<b>Wartungs-Dokumentation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Eintragung Wartungsverzeichnis</li> <li>▶ Erstellung eines Wartungsberichtes an den</li> </ul>	<p>Auftraggeber inkl. Meldung defekter, bzw. veralteter Komponenten</p>
<b>Verschleißteile (optional)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Verschleißteile sind jene Teile, die einer Abnutzung unterliegen und innerhalb von EVVA definierten Zeitraum getauscht werden müssen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ EVVA stellt alle Verschleißteile zur Verfügung, die zum Erhalt der Betriebsbereitschaft des vertraglich vereinbarten Servicegegenstandes erforderlich sind (Batterien und Akkus).</li> </ul>

## Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt sowohl die Leistungsqualität des Serviceproduktes, wie Service-Bereitschaftszeit und Service-Reaktionszeit, als auch die Rahmenbedingungen wie Leistungsumfang, Dauer, Anpassung der

Wartungspauschale, Verpflichtungen des Auftraggebers, Servicebeschränkungen, Verrechnungen Voraussetzungen und geographische Abdeckung.

---

### **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 und Service-Reaktionszeit qualifiziert. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem

gemeinsam mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.

- ▶ **Standard Bürozeiten:** Das Service ist von Mo bis Fr 07:30 bis 16:30 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, 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

- ▶ **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 Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung,

dass der Service in dem Land verfügbar ist:

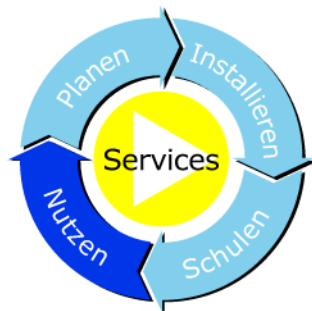
- ▶ **Österreich**

---

### **Servicezonen**

Die Servicezone definiert einen geographischen Radius, in dessen Zentrum sich ein EVVA Servicestandort befindet. Alle genannten Reaktions- und Instandsetzungszeiten gelten nur dann, wenn sich der Standort des Kunden innerhalb dieses Servicradius befindet.

- ▶ **Servicezone 1:** 80-km-Radius um den EVVA Servicestandort
- ▶ Für Dienstleistungen, die außerhalb des definierten Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden.



# SECURITY-SERVICES

## VORSORGEPAKET

Support	24-h-Hotline Diagnose Remote-Support
Geräte-Service	Inspektion & Wartung Verschleißteile
Servicezeiten	Arbeitszeit inkl.
Service-Bereitschaftszeit	5 x 9 h
Service-Reaktionszeit	Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“
Fahrtzeit	Servicezone 1 erweit. Servicezonen

inklusive
optional

## STANDARD home

**Das Vorsorgepaket-STANDARD-home gewährleistet optimale Betriebssicherheit Ihres Sicherheitssystems. Und das ein Systemleben lang!**

**Das Vorsorgepaket-STANDARD-home hat für Sie folgende Vorteile:**

- ▶ Maximale Betriebssicherheit Ihres Sicherheitssystems
- ▶ Erreichbarkeit des Serviceexperten rund um die Uhr (inkl. Feiertage)

- ▶ Schnelle Problembhebung durch bestens geschulte Spezialisten
- ▶ Interne Weiterleitung des Supportauftrages, sofern ein Vor-Ort-Einsatz erforderlich ist
- ▶ Vorschläge zu Fehlerbehebung- oder Fehlerumgehungsmaßnahmen
- ▶ Hilfestellung bei der softwareseitigen Wiederherstellung der ursprünglichen Konfiguration
- ▶ Höchste Betriebssicherheit und Langlebigkeit des Sicherheitssystems
- ▶ Sicherstellung, dass Ihr Sicherheitssystem in

allen Betriebszuständen funktioniert

- ▶ Zugesagte Reaktionszeit im Störfall bis spätestens „nächster Arbeitstag“
- ▶ OPTIONAL: Verschleißteile (Batterien, Akkus) sind inkludiert

Garantiertes Zeitfenster „Standard Bürozeiten“, in dem bestens geschulte Spezialisten für Sie bereitstehen.

### 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@eva.com  
 www.eva.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 Durchwahlmöglichkeit garantiert die permanente Erreichbarkeit von Serviceexperten rund um die Uhr. Dieser gibt Ihnen je nach Anlassfall Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose als auch Informationen zur unterschiedlichen Funktion Ihres Sicherheitssystems. Die Qualifizierung, bzw. telefonische Problemabgrenzung, erfolgt in der vereinbarten Servicezeit. Entweder der Serviceexperte kann die Serviceanfrage sofort klären, oder er ruft Sie innerhalb einer verein-

barten Zeit nochmals zur weiteren telefonischen Unterstützung zurück. So hat er die Möglichkeit, auf Ihre Anforderung hin, mit Hilfe der Fernunterstützungs-Software Ihr Sicherheitssystem remote zu bedienen. Sie haben jedoch jederzeit die Möglichkeit die Remote-Verbindung zu unterbrechen. Durch die Anschaulichkeit der Remote- Software-Bedienung bietet dieser Service zusätzlich einen hohen Schulungsnutzen.

#### **Erreichbar der Hotline täglich von 0-24 Uhr**

► Bereitstellung einer ausschließlich für den Kundenanruf reservierten telefonischen Durchwahlmöglichkeit rund um die Uhr (24/7). Die Qualifizierung, bzw. telefonische

Problemabgrenzung, erfolgt zur gewählten Servicebereitschaftszeit (siehe Verfügbare Servicelevel)

#### **Fehlerdiagnose und Support**

► Telefonische Problemabgrenzung und anschließende, problemabhängige Weitervermittlung direkt an den zuständigen Hardware- oder Software Spezialisten  
► Hilfestellung bei der Problem- oder Fehlerdiagnose (Bedienungsfehler, Softwarefehler, Hardwaredefekt)  
► Telefonische Problembearbeitung durch den jeweiligen Spezialisten  
► Erfassung und Weiterleitung von unbe-

kannten Hardware- und Softwareproblemen an die Entwicklung

► Automatische Information bei Lösungen von Hardware- und Softwareproblemen die zum Zeitpunkt der Fehlermeldung unbekannt waren  
► Weiterleitung des Serviceauftrages zur Einsatzplanung sofern ein Vor-Ort Einsatz erforderlich ist

#### **Remote-Services**

► Remote-Software-Unterstützung

## Geräte-Service

Vorbeugende Wartung und Instandhaltung erhöht die Betriebssicherheit Ihres Sicherheitssystems über den gesamten Lebenszyklus der Anlage. Durch eine vorzeitige Erkennung von Fehlerquellen wird einerseits die zuverlässige Funktion der Systemkomponenten erhalten und andererseits der Aufwand für Instandset-

zungsmaßnahmen reduziert. Im Rahmen der Wartung werden alle Komponenten des Sicherheitssystems auf einwandfreie Funktion in den unterschiedlichen Betriebszuständen geprüft. Alle durchgeführten Tätigkeiten werden protokolliert und Ihnen im Prüfbericht übergeben.

### **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 des Akku-Zustands, der Batteriespannung, der Batterieleistung und der Ladespannung

- ▶ Austausch der Batterien (sofern notwendig)
- ▶ Entsorgung der Batterien

### **Feinabstimmung der Komponenten**

- ▶ Reinigung aller Komponenten (sofern notwendig)

- ▶ Justierung aller Komponenten (sofern notwendig)

### **Überprüfung der Anlage in den unterschiedlichen Betriebszuständen**

- ▶ Prüfung der Scharfschalteinrichtungen
- ▶ Prüfung von Ansteuerungen und Schalteinrichtungen
- ▶ Prüfung der Signalgeber
- ▶ Prüfung von Anzeige- und Betätigungseinrichtungen
- ▶ Überprüfung der Übertragungswege

- ▶ Prüfung des Alarmübertragungswesens
- ▶ Leser und Türverschluss Funktionsüberprüfung
- ▶ Digitaler Aufzeichnungstestlauf
- ▶ Ausführung eines Probealarms
- ▶ Erstellung eines Prüfberichtes inkl. etwaiger Fehlerprotokolle

### **Wartungs-Dokumentation**

- ▶ Eintragung Wartungsverzeichnis
- ▶ Erstellung eines Wartungsberichtes an den

Auftraggeber inkl. Meldung defekter, bzw. veralteter Komponenten

### **Verschleißteile (optional)**

- ▶ Verschleißteile sind jene Teile, die einer Abnutzung unterliegen und innerhalb von EVVA definierten Zeitraum getauscht werden müssen.

- ▶ EVVA stellt alle Verschleißteile zur Verfügung, die zum Erhalt der Betriebsbereitschaft des vertraglich vereinbarten Servicegegenstandes erforderlich sind (Batterien und Akkus).

## Verfügbare Servicelevel

Der Servicelevel beschreibt sowohl die Leistungsqualität des Serviceproduktes, wie Service-Bereitschaftszeit und Service-Reaktionszeit, als auch die Rahmenbedingungen wie Leistungsumfang, Dauer, Anpassung der

Wartungspauschale, Verpflichtungen des Auftraggebers, Servicebeschränkungen, Verrechnungen Voraussetzungen und geographische Abdeckung.

---

### **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 und Service-Reaktionszeit qualifiziert. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem

gemeinsam mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.

- ▶ **Standard Bürozeiten:** Das Service ist von Mo bis Fr 07:30 bis 16:30 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, 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

- ▶ **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 Geographie in Anspruch genommen werden unter der Voraussetzung,

dass der Service in dem Land verfügbar ist:

- ▶ **Österreich**

---

### **Servicezonen**

Die Servicezone definiert einen geographischen Radius, in dessen Zentrum sich ein EVVA Servicestandort befindet. Alle genannten Reaktions- und Instandsetzungszeiten gelten nur dann, wenn sich der Standort des Kunden innerhalb dieses Servicradius befindet.

- ▶ **Servicezone 1:** 80-km-Radius um den EVVA Servicestandort
- ▶ Für Dienstleistungen, die außerhalb des definierten Radius erbracht werden, können zusätzliche Reisekosten in Rechnung gestellt werden.