



# ▶▶▶ 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:	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. ▶ <b>Standard:</b> Der Service ist von Montag bis Donnerstag 07:30–16:30 Uhr und Freitag 07:30–12:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage, verfügbar
Leistungserbringung:	Die Leistungserbringung beschreibt, wer auf welchem Weg das Service erbringt. ▶ <b>Servicecenter:</b> Die Leistung wird durch EVVA am Standort des Servicecenters erbracht
Geographische Abdeckung:	Wird das EVVA-Serviceprodukt in einem der folgenden Länder erworben, so kann die Dienstleistung innerhalb dieser Länder in Anspruch genommen werden. ▶ <b>Österreich</b>
Kundenverpflichtungen / Voraussetzungen:	Voraussetzungen für dieses Serviceprodukt sind: ▶ 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:	Folgende Punkte sind vom Leistungsumfang ausgenommen: ▶ 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 Nicht Teil der gegenständlichen Vertragsvereinbarung: ▶ 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