



▶▶▶ 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