



SECURITY-SERVICES

VORSORGEPAKET

Support	<div style="background-color: yellow; padding: 2px;">24-h-Hotline</div> <div style="background-color: yellow; padding: 2px;">Diagnose</div>
Servicezeiten	<div style="background-color: yellow; padding: 2px;">Arbeitszeit inkl.</div>
Service-Bereitschaftszeit	<div style="background-color: yellow; padding: 2px;">5 × 9 h</div>
Service-Reaktionszeit	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Zugesagt Reaktionszeit im Störfall „nächster Arbeitstag“</div>
	<div style="background-color: yellow; padding: 2px; margin-right: 10px;">inklusive</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-right: 10px;">optional</div>

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 Problembekämpfung 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@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 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