



## 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.