



SECURITY-SERVICES

VORSORGEPAKETE

	BASIC	STANDARD	PLUS	PREMIUM
Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support	24-h-Technik-Hotline Diagnose Remote-Support Analysedaten
Geräte-Service		Wartung	Wartung Verschleißteile Störungsbehebung	Wartung Verschleißteile Störungsbehebung Ersatzteile
Soft-/Firmware			Software-Update	Software-Update Software-Upgrade
Servicezeiten	Arbeitszeit	Arbeitszeit	Arbeitszeit	Arbeitszeit
Service-Bereitschaftszeit	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h	5 × 9 h 6 × 12 h 7 × 24 h
Service-Reaktionszeit <small>bei BASIC und STANDARD nur als Option</small>	nächster Arbeitstag	selber Arbeitstag	nächster Arbeitstag	selber Arbeitstag binnen 3 h
Fahrtzeit		Servicezone 1 erweit. Servicezonen	Servicezone 1 erweit. Servicezonen	Servicezone 1 erweit. Servicezonen

inklusive
optional

Beruhigend zu wissen: EVVA ist immer für Sie da. EVVA stellt Ihnen 4 Vorsorgepakete zur Verfügung, die unterschiedliche Support- und Wartungsbedürfnisse abdecken. Welches Paket Sie auch wählen – Ihr EVVA-Serviceexperte ist für Sie immer rund um die Uhr telefonisch erreichbar.

EVVA bietet Ihnen umfassenden Support und übernimmt für Sie auf Wunsch unverzichtbare Security-Services: Die regelmäßige Wartung hält Ihr Sicherheitssystem über den gesamten Lebenszyklus fit. Sollte es zu einem

Störfall kommen, können wir Ihnen die Instandsetzung Ihres Sicherheitssystems im vereinbarten Rahmen garantieren. Wir übernehmen auch die Einspielung von Updates und Upgrades, damit Ihr System neuen Sicherheitsanforderungen angepasst und damit bestmöglich eingesetzt wird.

BASIC, STANDARD, PLUS oder PREMIUM – wir beraten Sie gerne bei der Wahl des für Sie idealen Vorsorgepaketes.

24-h-Technik-Hotline

Sie erhalten eine ausschließlich für Ihre Anfragen reservierte telefonische Durchwahlmöglichkeit. Dies garantiert die permanente Erreichbarkeit eines EVVA-Serviceexperten

rund um die Uhr. Unser Experte unterstützt Sie bei der Problem- oder Fehlerdiagnose und informiert Sie über die unterschiedlichen Funktionen Ihres Sicherheitssystems. Kann das Problem nicht sofort gelöst werden, erfolgt eine Qualifizierung zu den vereinbarten Servicezeiten.

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

Diagnose

Die Qualifizierung bzw. telefonische Problemlösung findet innerhalb der vereinbar-

ten Servicezeiten statt. Entweder kann der EVVA-Serviceexperte Ihre Anfrage sofort klären oder er ruft Sie innerhalb einer vereinbarten Zeit nochmals zur weiteren telefonischen Unterstützung zurück.

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

EVVA-Kompetenz-zentrum

- ▶ Inanspruchnahme von Produktspezialisten des internationalen EVVA-Kompetenzentrums

Anrufgebühren

- ▶ Übernahme der Kosten für den telefonischen Rückruf (Telefongebühren)

Remote-Support

Der EVVA-Serviceexperte unterstützt Sie z.B. bei Fragen zur Software. Bei einem Softwareproblem wird mit Hilfe des Remote-Software-Supports die Problemlösungszeit drastisch verkürzt. Der Serviceexperte kann

sich auf Ihre Anforderung hin mit Ihrem PC verbinden und – für Sie beobachtbar – die gewünschten Arbeiten durchführen. Sie haben jederzeit die Möglichkeit die Remote-Verbindung zu unterbrechen. Aufgrund der Anschaulichkeit der Service-Arbeiten bietet dieser Vorgang zusätzlich einen hohen Schulungsnutzen.

- | | | |
|--------------------------------|--|---|
| Remote-Software | ▶ Installation durch einen EVVA-Software-Spezialisten | ▶ Remote-Software-Installation von Updates und Upgrades auf Anfrage |
| Remote-Software-Support | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ferndiagnose und direkte Problembearbeitung mittels Remote-Support, sofern auf Seiten des Kunden die notwendigen technischen Voraussetzungen gegeben sind (die notwendigen Hardware- und Softwareeinrichtungen werden durch den Kunden bereitgestellt) ▶ Der Serviceexperte kann jeden Bedienschnitt des Softwareanwenders remote beobachten und prüfen ▶ Der Serviceexperte sieht jede Fehlermeldung direkt am Schirm und kann seine optimale Problem-/Fehlerdiagnose vornehmen | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Auf Wunsch des Softwareanwenders übernimmt der Serviceexperte die Bedienung der Software ▶ Auf Anforderung des Softwareanwenders übernimmt der Serviceexperte Datenbankoptimierungen ▶ Der Softwareanwender überwacht jeden Schritt des Serviceexperten und kann somit jederzeit eingreifen. Durch die Remote-Bedienung des Serviceexperten entsteht ein großer Lerneffekt für den Softwareanwender |

Analysedaten

Zusätzlich werden Sie von unseren Serviceexperten beraten, wie Sie die Effizienz Ihres

Systems steigern und Ihre Performance verbessern können. Bedien- und Benutzerhinweise für die sachgerechte Anwendung Ihrer Software- und Hardwareprodukte runden den Support ab.

- | | | |
|---|---|--|
| Datensicherung & Effizienzsteigerung | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Hinweise zur Performanceverbesserung ▶ Hinweise zum Umgang mit Datensicherungen ▶ Vorschläge für Fehlerbehebungs- oder Fehlerumgehungsmaßnahmen | <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bedien- und Benutzerhinweise zur sachgerechten Anwendung der Software- und Hardwareprodukte ▶ Erläuterungen zur Funktionsweise der Software oder Hardware (keine Produktschulung) |
| Dokumentation & statistische Daten | ▶ Jede Tätigkeit des Serviceexperten wird aufgezeichnet und gemeinsam mit der Problem-/Fehlerbeschreibung im Serviceauftrag archiviert | ▶ Automatische Zusendung einer Jahresauswertung über Supportfälle und -zeiten |

Wartung

Vorsorgen ist besser als reparieren. Die vorbeugende Wartung und Instandhaltung erhöht die Betriebssicherheit Ihres Systems 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 Instandsetzungsmaßnahmen reduziert. Im Rahmen der Wartung werden alle Komponenten Ihres Sicherheitssystems auf einwandfreie Funktion in den unterschiedlichen Betriebszuständen geprüft. Alle durchgeführten Tätigkeiten werden protokolliert und Ihnen im Prüfbericht übergeben.

Inspektion des Gesamtsystems	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zustands- und Sichtkontrolle ▶ Umfangskontrolle und Ausstattungsprüfung ▶ Inspektion der Systemkomponenten 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mechanische Befestigungskontrolle der von uns eingesetzten Komponenten
Kontrolle der Energie-Versorgung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrolle der Netz-Spannungsversorgung ▶ Kontrolle von Akku-Zustand, Batteriespannung und -leistung sowie der Ladespannung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Austausch der Batterien (sofern notwendig) ▶ Entsorgung der Batterien
Feinabstimmung der Komponenten	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reinigung aller Komponenten 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Justierung aller Komponenten
Überprüfung der Betriebszustände	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfung der Scharfschalteinrichtungen ▶ Prüfung von Ansteuerungen und Schalteinrichtungen ▶ Prüfung der Signalgeber ▶ Prüfung von Anzeige- und Betätigungseinrichtungen ▶ Überprüfung der Übertragungswege 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfung des Alarmübertragungswesens ▶ Funktionsüberprüfung von Lesern und Türverschlüssen ▶ Digitaler Aufzeichnungstestlauf ▶ Ausführung eines Probealarms ▶ Erstellung eines Prüfberichtes inkl. etwaiger Fehlerprotokolle
Wartungs-Dokumentation	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Eintragungen ins Wartungsprüfbuch 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellung eines Wartungsberichtes an den Auftraggeber inkl. Meldung defekter bzw. veralteter Komponenten

Verschleißteile

Verschleißteile sind jene Teile, die einer Abnutzung unterliegen und innerhalb eines von EVVA definierten Zeitraumes getauscht werden müssen.

- | | |
|----------------------------------|--|
| Verschleißteile inklusive | <ul style="list-style-type: none"> ▶ EVVA stellt alle Verschleißteile zur Verfügung, die zum Erhalt der Betriebsbereitschaft des vertraglich vereinbarten Servicegegenstandes erforderlich sind (Batterien und Akkus) |
|----------------------------------|--|

Störungsbehebung

Sollte es einmal zu einem Störfall kommen, garantieren wir Ihnen die Instandsetzung Ihres Sicherheitssystems innerhalb der

vereinbarten Servicezeiten. Im Zuge eines Vor-Ort-Einsatzes wird die Störung behoben bzw. die defekte Komponente repariert. Nicht reparierbare Komponenten werden gegen neuwertige getauscht und gemäß Ihrer ursprünglichen Konfiguration programmiert.

Reparatur defekter Komponenten

- ▶ Arbeitszeit für die Diagnose
- ▶ Defekte Komponenten werden nach Absprache mit dem Kunden repariert

- ▶ Programmierung getauschter Systemkomponenten anhand Erstprogrammierung (sofern erforderlich)

Störungsnotdienst

- ▶ Durchführung von Notöffnungen
- ▶ Beheben von Störungen

- ▶ Beheben von Sabotage

Ersatzteile

EVVA ist nach eigenem Ermessen berechtigt, defekte Systemeinheiten gegen neuwertige Produkte mit denselben Leistungsspezifikationen zu tauschen. Austauschteile sind Produkte, die neu oder leistungsmäßig neuwertig sind.

Ersatzteile inklusive

- ▶ EVVA stellt alle Ersatzteile und Materialien zur Verfügung, die zum Erhalt der Betriebsbereitschaft des vertraglich vereinbarten Servicegegenstandes erforderlich sind

Software-Update

Regelmäßige Updates schalten mögliche Problemquellen von vornherein aus und erhöhen somit Ihre Systemsicherheit und

-stabilität. Stehen neue EVVA-Software-Updates zur Verfügung, wird der Lizenznehmer automatisch via E-Mail informiert. Die Updates können kostenlos vom EVVA-Download-Server heruntergeladen und am Zielsystem installiert werden.

Kostenlose Updates	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Der registrierte Lizenznehmer erhält Programmupdates zum kostenlosen Download über einen registrierten Kundenbereich ▶ Der registrierte Lizenznehmer wird über neue Programmversionen aktiv via E-Mail informiert 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Der registrierte Lizenznehmer erhält spätestens 1 Monat nach dem Release-Datum das Update inklusive Dokumentation. Bei Bedarf auch auf CD
Software- und Firmware-Check	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Software-Versionsprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfung, ob Datensicherungen ordnungsgemäß erstellt wurden
Installation der EVVA-Software	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Installation der Software unter Beobachtung des Computeradministrators am Kundenrechner ▶ Start der Software und Eintragung der Lizenzdaten 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellung und/oder Einrichtung einer Kundendatenbank ▶ Einmaliges Anmelden an der Kundendatenbank

Software-Upgrade

Upgrades statten Ihr Sicherheitssystem mit neuen Funktionen aus, damit es seine Aufgaben noch besser erfüllen kann. Der Lizenznehmer erhält nach jeder Erweiterung des

Systems die aktuellen Daten per E-Mail. Stehen neue EVVA-Software-Upgrades zur Verfügung, wird der Lizenznehmer automatisch via E-Mail informiert. Die Upgrades können kostenlos vom EVVA-Download-Server heruntergeladen und am Zielsystem installiert werden.

Kostenlose Upgrades	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Der registrierte Lizenznehmer erhält Programmupdates zum kostenlosen Download über einen registrierten Kundenbereich ▶ Der registrierte Lizenznehmer wird über neue Programmversionen aktiv via E-Mail informiert 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Der registrierte Lizenznehmer erhält spätestens 1 Monat nach dem Release-Datum das Upgrade inklusive Dokumentation. Bei Bedarf auch auf CD
Software- und Firmware-Check	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Software-Versionsprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfung, ob Datensicherungen ordnungsgemäß erstellt wurden
Installation der EVVA-Software	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Installation der Software unter Beobachtung des Computeradministrators am Kundenrechner ▶ Start der Software und Eintragung der Lizenzdaten 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellung und/oder Einrichtung einer Kundendatenbank ▶ Einmaliges Anmelden an der Kundendatenbank

Arbeitszeit

Arbeitszeiten entstehen durch Leistungserbringung, und zwar
 – bei Ihnen vor Ort (die Leistung wird durch EVVA oder einem von EVVA zertifizierten Partner bei Ihnen vor Ort durchgeführt),

– im Service-/Reparaturcenter (die Leistung wird durch EVVA am Standort des Service-/Reparaturcenters erbracht)
 – oder Sie bringen oder senden uns die Produkte im Falle einer Reparatur bzw. rufen uns bei Bedienungsproblemen einfach an.

Keine Verrechnung von Arbeitszeiten

- ▶ EVVA übernimmt die Kosten für die Arbeitszeiten, die bei der Wartung oder in Folge eines Störungsfalles entstehen

Service-Bereitschaftszeit

Die Service-Bereitschaftszeit definiert das Zeitfenster, in dem die jeweilige Dienstleistung erbracht wird. Angenommene und beantwortete Anrufe werden innerhalb der

vereinbarten Service-Bereitschafts- und -Reaktionszeiten qualifiziert. Services, die aufgrund dieser vereinbarten Zeiten unterbrochen wurden, werden an einem gemeinsam mit Ihnen festgelegten Termin fortgesetzt und abgeschlossen.

5 × 9 h

Service-Bereitschaftszeit „Standard Bürozeiten“

- ▶ Das Service ist von Montag bis Freitag 07:30 bis 16:30 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, verfügbar

6 × 12 h

Service-Bereitschaftszeit „Erweiterte Bürozeiten“

- ▶ Das Service ist von Montag bis Samstag 07:30 bis 19:00 Uhr, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen, verfügbar

7 × 24 h

Service-Bereitschaftszeit „Rund um die Uhr“

- ▶ Das Service ist von Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00 Uhr verfügbar
- ▶ Gesetzliche Feiertage sind inklusive

Service-Reaktionszeit

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-zerti-

fizierten Partners bei Ihnen vor Ort (sofern diese Zeitspanne innerhalb der vereinbarten Service-Bereitschaftszeit liegt). Bitte beachten Sie auch die vereinbarte Servicezone (siehe Punkt „Fahrzeit/Servicezonen“).

nächster Arbeitstag

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

selber Arbeitstag

selber Arbeitstag

► Die Leistungserbringung beginnt am selben 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 nächsten Arbeitstag 12:00 Uhr

binnen 3 Stunden

binnen 3 Stunden

► Die Leistungserbringung beginnt am gleichen Arbeitstag binnen 3 Stunden 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 nächsten Arbeitstag 12:00 Uhr

Beispiel Vereinbarung Servicezeiten:

Beispiel:

Service-Bereitschaftszeit „5 x 9 h“ und Service-Reaktionszeit „selber Arbeitstag“

► Sie benötigen eine Störungsbehebung und informieren uns darüber z.B. am Dienstag um 9 Uhr. Unsere Experten kümmern sich noch am selben Tag bis 16:30 Uhr um die Behebung. Erfolgt die Bekanntgabe um 14 Uhr, steht das Team am nächsten Arbeitstag spätestens ab 12:00 Uhr für Sie bereit.

Fahrtzeit/Servicezonen

Die Fahrtzeit ist geregelt durch die Einstufung in eine Servicezone, in dessen Zentrum

sich der EVVA-Serviceort befindet. Die vereinbarten Service-Bereitschafts- und -Reaktionszeiten gelten nur dann, wenn sich Ihr Standort innerhalb dieses Serviceredius befindet.

**Keine Verrechnung von
Fahrtzeiten**

- ▶ EVVA übernimmt die Kosten für die Fahrtzeiten, die bei der Wartung oder in Folge eines Störfalles entstehen

**Servicezonen rund um den
EVVA-Serviceort**

- ▶ Servicezone 1: < 80 km
- ▶ Servicezone 2: 81–160 km
- ▶ Servicezone 3: 161–240 km
- ▶ Servicezone 4: 241–320 km
- ▶ Servicezone 5: > 321 km

Geografische Abdeckung

- ▶ Österreich