

Servicevertrag Sicherheitstechnik

ÖWD security systems



VERBAND DER
SICHERHEITSUNTERNEHMEN
ÖSTERREICHS

Unsere Servicelösungen

...abgestimmt auf Ihre Bedürfnisse

Die richtige Wahl: **Die Basispakete**

- Vier vordefinierte Basispakete
- Kombinierbar mit passenden Optionen

Flexibel erweitern: **Unsere Optionen**

- Optionen für jedes Gewerk
- Auswahl nach Anforderungen

Vom Fachmann: **Bester Service**

- Erfahrene Servicemitarbeiter
- Passendes Werkzeug

Flexibel: **6 Standorte in Österreich**

- Über 40 Servicetechniker mit KFZ
- 24/7, 365 Tage erreichbar

ÖWD security systems GmbH & Co KG
Bayerhamerstraße 14 c | 5020 Salzburg

Service-Hotline: +43 57 8830
E-Mail: securitysystems@owd.at

Basispakete

Das Portfolio an Basispaketen umfasst die wesentlichen Leistungen für Ihren individuellen Servicevertrag. Je Objekt (z.B. Gebäude) kann eines der vier Pakete gewählt werden. Die Leistungen gelten für alle von **ÖWD security systems** installierten Sicherheitsgewerke am jeweiligen Standort. Das Paket „Standard“ ist im Lieferumfang kostenlos dabei.

Basispakete (gelten für alle Gewerke am Objekt)					
Leistungs- typ	Service	Standard	Bronze	Silber	Gold
Dienst- leistung Reaktiv	Telefonische Erreichbarkeit	24/7/365	24/7/365	24/7/365	24/7/365
	Telefonsupport	Nach Aufwand & Preisliste*	enthalten	enthalten	enthalten
	Ferneinwahl	Nach Aufwand & Preisliste*	Nach Aufwand & Preisliste* 10 % reduziert	enthalten	enthalten
	Vor-Ort-Einsatz	Nach Aufwand & Preisliste*	Nach Aufwand & Preisliste* 10 % reduziert	Nach Aufwand & Preisliste* 10 % reduziert	Nach Aufwand & Preisliste* 10 % reduziert
	Maximale Zeit bis Techniker vor Ort eintrifft	keine Priorisierung	keine Priorisierung	72 H	24 H
APP Zugriff	ÖWD Connect***	nicht enthalten	enthalten	enthalten	enthalten
Dienst- leistung Präventiv	Durchsicht mittels Ferneinwahl**	Nach Aufwand & Preisliste*	Nach Aufwand & Preisliste* 10 % reduziert	1mal jährlich	2mal jährlich
Material	Ersatzteile	Listenpreise	Listenpreise 5 % reduziert	Listenpreise 7 % reduziert	Listenpreise 10 % reduziert

* Dienstleistungspreisliste

** Setzt „Option Ferneinwahl Fernbindung“ für das jeweilige Gewerk voraus

*** ÖWD Connect über Optionen Alarmanlage erweiterbar

Optionen zum Basispaket

Ergänzend zum Basispaket können je nach Standort (Gebäude oder Objekt) vordefinierte Optionen in den Servicevertrag mitaufgenommen werden. Die Optionen sind entweder für alle oder einzelne Sicherheitsgewerke am Objektstandort zu wählen.

Gewerk Zuordnung	Optionen zum Basispaket,
Alle Gewerke	Maximale Zeit bis Techniker Vor-Ort eintrifft: 12 H
	Akku / Batterietausch alle <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 oder <input type="checkbox"/> 4 Jahre
	Option: ÖWD Security SIM-Karte
Alarmanlage	Option: Vorort Wartung - Hardware <input type="checkbox"/> jedes Jahr <input type="checkbox"/> jedes zweite Jahr
	Option: Wartung - Software (jährlich)
	Option: Ferneinwahl Verbindungssoftware
	Option: ÖWD Connect
Videosystem	Option: Vorort Wartung - Hardware <input type="checkbox"/> jedes Jahr <input type="checkbox"/> jedes zweite Jahr
	Option: Wartung - Software (jährlich)
	Option: Ferneinwahl Verbindungssoftware
	Option: Alarmmonitoring mit proaktiver Kontaktaufnahme
Zutrittssystem	Option: Vorort Wartung - Hardware <input type="checkbox"/> jedes Jahr <input type="checkbox"/> jedes zweite Jahr
	Option: Wartung - Software (jährlich)
	Option: Ferneinwahl Verbindungssoftware
	Option: CLIQ Software - Webmanager
Leitstand	Option: Vorort Wartung - Hardware <input type="checkbox"/> jedes Jahr <input type="checkbox"/> jedes zweite Jahr
	Option: Wartung – Software (jährlich)
	Option: Ferneinwahl Verbindungssoftware
Zeiterfassung	Option: Wartung – Software (jährlich)
	Option: ÖWD Zeiterfassung Cloud
	Option: Ferneinwahl Verbindungssoftware

Preisgestaltung

Die Preiskalkulation erfolgt individuell pro Objekt und Umfang der installierten Gewerke.

Leistungsbeschreibung

Telefonische Erreichbarkeit

Sie erreichen uns 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr auf unseren österreichweiten Service- und Supporthotlines. In allen Regionen Österreichs ist ein Bereitschaftstechniker auch an Feiertagen, Wochenenden und außerhalb der Geschäftsöffnungszeiten erreichbar.

Support mittels Telefongespräch

Jede Anfrage wird von einem Techniker entgegengenommen und in unserem Softwaresystem erfasst. Die erste Abklärung und Supportleistung erfolgt verbal via Telefongespräch.

Ferneinwahl

Erfahrungsgemäß können mehr als die Hälfte aller Serviceanfragen telefonisch und/oder mittels Ferneinwahl behoben werden. Falls ein Zugang über die Ferne möglich ist unterstützen unsere Techniker ohne aufwändige Anfahrt.

Vor-Ort Einsatz

Mehr als 40 Techniker sind österreichweit im Einsatz. Mit dem passenden Werkzeug und zahlreichen Ersatzteilen ausgestattet werden Serviceeinsätze erfolgreich Vor-Ort durchgeführt.

Maximale Zeit bis Techniker Vor-Ort

Je nach Basispaket und Option wird Ihre Serviceanfrage mit Priorität abgearbeitet. Oberste Zielsetzung ist, dass ein Techniker innerhalb des definierten Zeitfensters am Objektstandort eintrifft.

ÖWD Connect

Je nach Basispaket und Option besteht die Möglichkeit Ihr Sicherheitsanlage zu Digitalisieren. Durch moderne Technik ist es möglich diese mit APP oder Web zu Bedienen. Durch die Funktion Push-Notifikation erhalten Sie Alarm oder Störmeldungen in Sekunden schnelle.

Durchsicht mittels Ferneinwahl

Um etwaige Fehlfunktionen zu erkennen bevor die Objektsicherheit gefährdet ist, wird mittels Ferneinwahl eine Durchsicht der Anlage durchgeführt und dokumentiert.

Ersatzteile

Im Zuge eines Serviceeinsatzes oder einer Wartung kann Bedarf an Ersatzteilen entstehen. Je nach Basispaket genießen Sie unterschiedliche preisliche Vorteile. ÖWD verwendet Originalteile vom Hersteller.