



EP2000 Service- und Wartungskonzept

Unsere Leistungen im Überblick – modular und individuell

Mit dem modularen Service- und Wartungskonzept unterstützen wir Sie, die Verfügbarkeit Ihres individuellen Systems sicher und hoch zu halten.

Sie entscheiden über die Priorität Ihrer Systemprozesse und wir stellen Ihnen ein entsprechend zugeschnittenes Servicekonzept, mit individueller Systempflege und Wartungsservice zusammen. Unsere Service- und Wartungsverträge sind modular aufgebaut und eignen sich somit optimal zur Unterstützung des reibungslosen Systembetriebs.

Die EP2000 Service- und Wartungsverträge basieren auf sechs Leistungspositionen, die passend auf Ihre Anlage ausgelegt werden:

Vorbeugende, zyklische Wartung

Im Rahmen des Wartungsvertrags werden einmal im Jahr Fehlerspeicher und Systemprotokolle ausgelesen. Wichtige Systemfunktionen wie Doppelrechner-Umschaltung, Ersatzwege und die Systemkonfiguration werden jährlich überprüft, Hardwarekomponenten werden gewartet, Fix- und Servicepakete für die EP2000 Leitsystemsoftware installiert und Schnittstellen, sowohl nach außen als auch intern, analysiert.

Update-Service (Lizenz-Abo; IT-Security)

Der Update-Service beinhaltet die Nutzungsrechte der aktuellsten EP2000 Software. Hierdurch profitieren Sie von:

- Neuen Funktionen im Bereich der Leitsystemsoftware
- Funktions- und Strukturverbesserungen sowie Anpassungen an neue Marktstandards
- Risikominimierung bei zukünftig immer schnelleren Erneuerungen der Betriebssysteme
- Gleichmäßige Kostenaufteilung ohne überraschende Preisspitzen

Patchmanagement (IT-Security)

Bereitstellung und Installation der geprüften Betriebssystempatches für die EP2000 Leitsystemsoftware.

- Test der Betriebssystempatches gegen die eingesetzte EP2000-Version
- Einspielen der Betriebssystempatches remote oder vor Ort
- Test der Patches von Fremdprodukten (z. B. Oracle^{®1}) gegen die eingesetzte EP2000-Version
- Einspielen der Patches für Fremdprodukte und Netzwerkkomponenten remote oder vor Ort

¹ Oracle[®] ist eine eingetragene Handelsmarke von Oracle.

Telefonsupport

Der Telefonsupport basiert auf einem vereinbarten Stundenkontingent, das zur Unterstützung von telefonischen Supportleistungen genutzt wird. Die Position dient zur administrativen Vereinfachung des Abrechnungsprozesses. Je nach Bedarf kann im Wartungsvertrag ein Stundenkontingent für den Telefonsupport vereinbart werden.

Hotline-Systemservice

Der Hotline-Systemservice ist ein Bereitschaftsdienst des Supportcenters für Ferndiagnose und Fehlerbehebung mit definierter Reaktionszeit. Dieser Service wird in drei Erreichbarkeitsstufen angeboten:

- Minimal Hotline-Systemservice: Werktags, Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr
- Standard Hotline-Systemservice: 7 Tage pro Woche in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr
- Premium Hotline-Systemservice: 7 Tage pro Woche über 24 Stunden

Vor-Ort-Systemservice

Der Vor-Ort-Systemservice organisiert den Bereitschaftsdienst für Serviceeinsätze beim Kunden vor Ort mit definierter Reaktionszeit. Im Rahmen der Wartungsverträge können Serviceleistungen für unterschiedliche Zeiträume vereinbart werden:

- **Standard Vor-Ort-Systemservice:** 7 Tage pro Woche in der Zeit von 8:00 bis 16:00 Uhr
- **Premium Vor-Ort-Systemservice:** 7 Tage pro Woche über 24 Stunden

Vorhaltung PC- und Netzwerk-Hardware

Aufbauend auf dem Servicevertragsmodul „Vor-Ort-Systemservice“ bieten wir als Zusatzleistung die Vorhaltung von Ersatzteilen und funktionskompatibler Ersatzhardware an.

Für unsere Kunden bedeutet dies, kürzere Wiederbeschaffungszeiten bei Ausfall solcher Komponenten, Vermeidung des Einbaus von selbst vorgehaltener, eventuell veralteter Ersatzhardware und damit eine weitere Erhöhung der Systemverfügbarkeit. Optional besteht die Möglichkeit, einen „Full Service“ zu vereinbaren, der ein zyklisches Rollout der Hard- und Software beinhaltet.



Kontakt

Weitere Informationen und individuelle Beratung erhalten Sie über unser VIVAVIS Team. Sie erreichen uns per E-Mail unter info@vivavis.com.