



SPREcare

Service-Level-Agreement

www.sprecher-automation.com

sprecher
automation



WIR SIND FÜR SIE DA

Auch nach dem Abschluss eines Projektes möchten wir Ihnen den Umgang mit unseren Geräten bzw. Systemen natürlich so leicht wie möglich machen. Da wir das Motto „Alles aus einer Hand“ groß schreiben, endet für uns ein Projekt nicht automatisch mit der Inbetriebnahme einer Anlage.

Wir bieten Ihnen auch danach ergänzende Dienstleistungen oder umfassende Servicepakete für den Einsatz unserer Produkte in Ihrer Anlage.

FLEXIBEL

Sie sollen am Ende des Tages bestens informiert und Ihre Anlagen auf dem neuesten Stand sein. Und im Falle des Falles steht Ihnen der bestmögliche Support zur Verfügung.

Unser qualifiziertes und eigens eingeschultes Personal (deutsch- & englischsprachig) stellt Ihnen je nach Bedarf laufend Informationen, Software, Firmware etc. zur Verfügung. Sie selbst werden eng in den Prozess eingebunden und können flexibel über den Lösungsumfang entscheiden.

MODULAR & INDIVIDUELL

Selbstverständlich gehen wir auf Ihre Anlage und Ihre Bedürfnisse ganz individuell ein. Für eine von Ihnen gewählte Laufzeit (36-60 Monate, Neuverträge werden im 1. Jahr aliquot abgerechnet) stellen Sie sich Ihre gewünschten SPREcare Module zusammen, die dann in Form eines Instandhaltungsvertrages fixiert werden.

Dafür haben wir verschiedene SPREcare Module entwickelt, die Sie frei wählen können:

- Software Upgrade Service
- Patchmanagement inkl. IT-Sicherheitsreport
- Premium Support
- Antiviren-Pattern

SCHON GEHÖRT?



Auf unserer Website sprecher-automation.com gibt es einen Security Blog. Dort halten wir Sie über Bedrohungen auf dem Laufenden.

So sind Sie immer up-to-date!



SPREcare

SPRECON-E • SPRECON-SG • SPRECON-V460 • SPRECON-TOOLS • SPRECON-N

PREMIUM SUPPORT



- Servicebereitstellung 8/5 oder 24/7
- Instandsetzung & Behebung funktionsstörender Fehler
- Garantierte Reaktionszeiten für Telefonsupport und Fernwartung
- Garantierte Reaktionszeit für Vor-Ort Einsatz
- 10 % Rabatt auf die Stundensätze der Service-Hotline

PATCHMANAGEMENT



- Security-Patches & Updates
- IT-Sicherheitsreport inkl. Windows®-Betriebssysteme und Dritthersteller-Produkte
- Kompatibilitätsprüfung Software & Betriebssystem

Ein aktives Patchmanagement ist die Voraussetzung zur Erfüllung der gesetzlichen und normativen Erfordernisse:

- Vertraglich vereinbarte Bezugsrechte für Updates sowie Informationen bzgl. Schwachstellen und Patches.
- Basis für unser Service: die Normen ISO/IEC 27001/27002/27019, aber auch branchenspezifische Standards und Empfehlungen wie die IEC/TR 62443-2-3 oder das BDEW Whitepaper „Anforderungen an sichere Steuerungs- & Telekommunikationssysteme“.
- Diese Standards formen die EU-NIS-RL „Richtlinie für Netz- & Informationssicherheit“, die auch nationale Anwendung finden muss.

IT-SICHERHEITSREPORT



- 4x jährlich
- Analyse und Klassifizierung von Schwachstellen für SPRECON- und Dritthersteller-Produkte
- Risikomanagement & Ad-hoc Meldungen für SPRECON-Produkte

SOFTWARE UPGRADE



- Upgrades & Updates
- Neueste Versionen & Funktionen
- Unterstützung aktueller Betriebssysteme
- Kompatibilitätsprüfung von Software & Betriebssystem

ANTIVIREN-PATTERN



- F-Secure® Antiviren-Pattern für Offline-Installation
- Wöchentliches Update
- Geprüft auf Kompatibilität mit SPRECON-V460 & SPRECON-Tools

SPREcare

PREMIUM SUPPORT

	OHNE VERTRAG		CLASSIC		COMFORT		PRO	
Betriebszeit (1)	8/5	24/7	8/5	24/7	8/5	24/7	8/5	24/7
Basiskosten (2)	exkl.	exkl.	inkl.	exkl.	inkludiert		inkludiert	
Reaktionszeit Supportannahme (3)			4 Stunden		2 Stunden		1 Stunde	
Reaktionszeit Störungsbehebung (4)			4 Stunden		2 Stunden		1 Stunde	
Reaktionszeit Vor-Ort-Einsatz (5)					nächster Arbeits- tag, mind. 8 h		6 Stunden	
Inkludierte Servicestunden					4 Stunden pro Jahr		8 Stunden pro Jahr	
Ersatzteilversand					nächster Arbeitstag		nächster Arbeitstag	

- (1) 8/5 = an Arbeitstagen von Mo-Fr von 8-16 Uhr; exkl. Feier-/Festertage oder Betriebsurlaube.
- (2) Beinhaltet die administrative Abwicklung und eine Bereitstellungspauschale bei 24/7.
Sofern exkludiert, informiert Sie unser Support auf Anfrage über die aktuellen Verrechnungs- und Stundensätze gerne.
- (3) Rückruf durch Service-Hotline; gerechnet ab erster telefonischer Kontaktaufnahme durch den AG.
- (4) Beginn der Störungsbehebung; gerechnet ab Rückruf Service-Hotline und Posteingang Online-Formular Supportanforderung.
- (5) Beginn der Abreise zum Vor-Ort-Einsatz; gerechnet ab Bestelleingang und Auftragsbestätigung.

**Sprecher Automation GmbH
(Hauptsitz)**

Franckstraße 51
4020 Linz, Österreich
T: +43 732 6908-0
F: +43 732 6908-278

info@sprecher-automation.com
www.sprecher-automation.com

12.0.101.90de B

© Sprecher Automation 2022



Sämtliche Inhalte wie zum Beispiel Texte, Namen, Konfigurationen, Bildnisse sowie Layouts, Designs, Logos und Grafiken sind urheberrechtlich oder durch andere anwendbare Rechte geschützt. Informationen, technische Daten sowie Angaben zu Produkten oder Lösungen stellen lediglich allgemeine Beschreibungen dar und begründen keine rechtlich verbindlichen Zusagen. Unsere Lieferungen oder Leistungen basieren auf kundenspezifischen Anforderungen und bedürfen vertraglicher Vereinbarungen. Änderungen, Druckfehler, Irrtümer sowie alle Rechte bleiben jederzeit vorbehalten.

Österreich • Deutschland • Niederlande • Polen
Slowakei • Schweiz • Vereinigte Arabische Emirate