



BOSCH

Technik fürs Leben



EffiLink Software Assurance

Optimaler Software-Service

Schützen Sie Ihre Investitionen mit der EffiLink Software Assurance

Moderne Sicherheitssysteme werden immer komplexer. Dabei nimmt der Grad an Vernetzung ständig zu. So wird die Software zum zentralen Bindeglied heutiger Sicherheitstechnik. Vorausschauende Prüfung auf Kompatibilität bei Software-Updates, -Upgrades oder bei der Migration der Anlagenparametrierung kann Betriebsstörungen und Systemausfällen vorbeugen. Bosch bietet Ihnen deshalb mit der EffiLink Software Assurance eine intelligente Lösung für optimalen Software-Service.

Erstklassiger Service, der zusätzlichen Mehrwert bietet

Die Auswirkungen von Updates oder Upgrades werden häufig unterschätzt. Um Störungen in den Geschäftsprozessen zu verursachen, genügt es, dass eine aktualisierte oder neue Programmversion mit Softwarebestandteilen Ihres Sicherheitssystems nicht kompatibel ist. Vereinzelt Software-Abstürze kosten Arbeitszeit, demotivieren Mitarbeiter und mindern die Produktivität. Im schlimmsten Fall kann eine versäumte Betrachtung der Auswirkungen eines Upgrades auf das eigene Applikationsumfeld den Ausfall des kompletten Systems verursachen – mit gravierenden Folgen für Ihr Unternehmen. Deshalb ist die EffiLink Software Assurance eine sinnvolle und wirtschaftliche Investition: Sie verringert die Wahrscheinlichkeit vorschnell installierter Updates und Upgrades auf ein Minimum, erhöht die Zuverlässigkeit Ihrer Anlage und trägt so zu Ihrem Geschäftserfolg bei.

Die intelligente Lösung für hohe Betriebssicherheit

Mit der EffiLink Software Assurance entscheiden Sie sich für professionelle Wartungs- und Serviceleistungen rund um Ihre Software. Diese proaktiven und präventiven Services stellen einen wirksamen Schutz für Ihre Sicherheitsinvestitionen dar. Mehr noch: Die Serviceleistungen unterstützen Sie dabei, Ihre Anlagen immer auf dem aktuellen Stand zu halten und sie vor technischer Überalterung zu schützen. Die Möglichkeiten der Technik werden deutlich besser ausgeschöpft. Außerdem entlastet die Software-Pflege Ihre Mitarbeiter und erlaubt ihnen, sich noch stärker auf ihre Kernaufgaben zu konzentrieren.

Service Portal

Incident Management	•	•	•
Service Desk	8-16 Uhr	7-20 Uhr	24/7
Dokumentation & Wissensdatenbank	•	•	•
Zugesicherte Reaktionszeiten	1 Arbeitstag	8 Stunden	2 Stunden
Moderiertes User Forum	•	•	•
Service-Versionen und Hotfixes	•	•	•
Versionsupgrades/-updates	•	•	•

Services

Support Rückruf	•	•	•
Software-Update/ Upgrade-Installation		•	•
Migration der Anlagenkonfiguration		•	•
Backup & Restore statischer Daten		•	•
Backup & Restore dynamischer Daten			•
System-Backup & Recovery			•
Software-Inspektion			•
Funktionsprüfung			•
Priorisierte Bearbeitung			•

3 Servicepakete für Ihren individuellen Bedarf

	Standard	Komfort	Premium
Incident Management	•	•	•
Service Desk	8-16 Uhr	7-20 Uhr	24/7
Dokumentation & Wissensdatenbank	•	•	•
Zugesicherte Reaktionszeiten	1 Arbeitstag	8 Stunden	2 Stunden
Moderiertes User Forum	•	•	•
Service-Versionen und Hotfixes	•	•	•
Versionsupgrades/-updates	•	•	•

	Standard	Komfort	Premium
Support Rückruf	•	•	•
Software-Update/ Upgrade-Installation		•	•
Migration der Anlagenkonfiguration		•	•
Backup & Restore statischer Daten		•	•
Backup & Restore dynamischer Daten			•
System-Backup & Recovery			•
Software-Inspektion			•
Funktionsprüfung			•
Priorisierte Bearbeitung			•

EffiLink Services: Professionelle Diagnose und Wartung aus der Ferne

Sicherheit ist nicht nur eine Frage der Technik, sondern auch des Service. Ob Installation, Wartung oder Störungsbehebung – wir bieten Ihnen eine intelligente Lösung für Ihre individuellen Ansprüche. Die EffiLink Services sorgen dabei für größtmögliche Zuverlässigkeit zunehmend komplexer werden der Sicherheitssysteme. Profitieren Sie von optimaler Hilfe und Unterstützung: EffiLink Software Assurance, der optimale Service für Ihre Software.

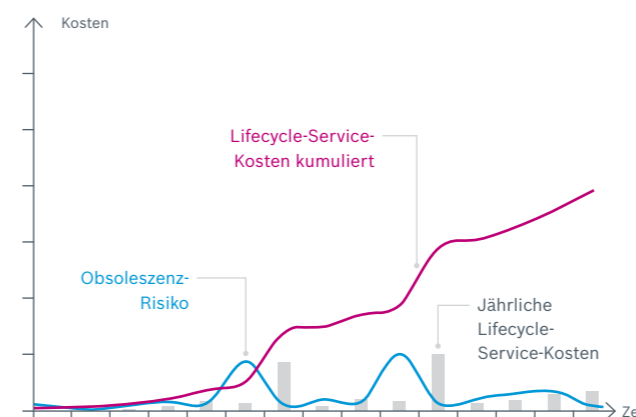
Einfach in der Anwendung, effektiv in der Wirkung

Alle EffiLink Services bieten Ihnen ein breitgefächertes Spektrum an Diagnose- und Wartungsservices aus einer Hand. Diese sind für Ihre gesamte Sicherheitstechnik einsetzbar – hersteller- und funktionsneutral. Um EffiLink Services zu nutzen, genügt die Anbindung ans Internet über nur einen Zugangspunkt. Damit ist ein schneller und zuverlässiger Support für Ihre Technik rund um die Uhr möglich.

Datensicherheit hat höchste Priorität

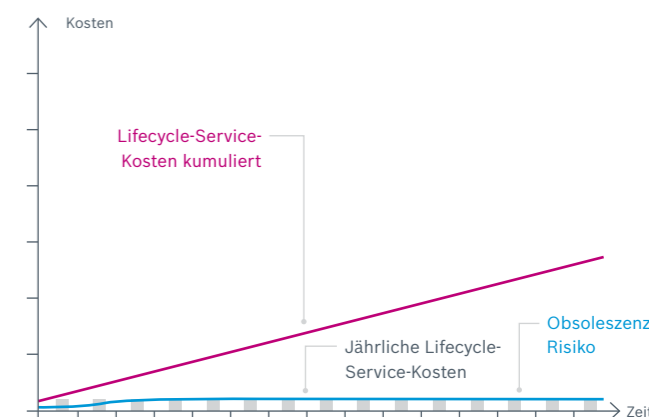
Damit Bosch Spezialisten aus der Ferne auf Ihre Anlagen zugreifen können, benötigen Sie Ihren Auftrag. Ohne diese Berechtigung ist ein Zugriff technisch überhaupt nicht möglich. Zusätzlich dazu bietet Ihnen Bosch mit dem Sicherheitsnetzwerk BoSiNet eine besonders sichere Datenverbindung. Ein weiterer Baustein der Remote Service Lösung ist das Hosting im eigenen Bosch Rechenzentrum. So sorgt die ausgeklügelte Sicherheitsarchitektur auf allen Ebenen für ein Höchstmaß an Sicherheit. Das Ergebnis: Ihre Daten sind optimal geschützt.

Instandhaltungskosten ohne EffiLink Software Assurance



Die Servicekosten schwanken und sind nur begrenzt planbar. Weiterer Nachteil sind zwischenzeitliche Systemüberalterungen, weil das Gesamtsystem nicht aktuell gehalten wird.

Instandhaltungskosten mit EffiLink Software Assurance



Gleichbleibende Instandhaltungskosten ermöglichen einen verlässlichen Betrieb. Über die gesamte Vertragslaufzeit bleibt Ihre Software immer auf dem neusten Stand und die Gesamtbetriebskosten (TCO) werden gesenkt.

Nutzen Sie Services, die so vielseitig sind wie Ihre Software

Die EffiLink Software Assurance umfasst zahlreiche effiziente Serviceleistungen für die professionelle Software-Pflege. Das Angebot ist modular aufgebaut und steht Ihnen in drei aufeinander aufbauenden Servicepaketen zur Verfügung. So können Sie Ihren individuellen Bedarf nachhaltig und wirtschaftlich abdecken.

Die Vorteile im Überblick

Die EffiLink Software Assurance

- ▶ beugt Fehlern durch Updates und Upgrades in Migrationsprozessen vor und erhöht die Zuverlässigkeit Ihrer Sicherheitssysteme
- ▶ beschleunigt die Wiederinstandsetzung bei Datenverlusten oder Hardware-Ausfällen
- ▶ bietet hochqualifizierten Support mit definierten Reaktionszeiten und direktem Zugang zu Experten
- ▶ sorgt für Nachvollziehbarkeit in jedem Arbeitsschritt und transparente, planbare Kosten

Incident Management

Sie haben bei Ihrer Software ein Problem entdeckt? Melden Sie es über das Service Portal und eröffnen Sie ein Service-ticket. Den aktuellen Bearbeitungsstand Ihrer Anfrage können Sie jederzeit einsehen.

Service Desk

Um Fragen, die Ihre Software betreffen, kümmert sich auch der telefonische Support. Die Verfügbarkeit bestimmen Sie selbst über Ihre gebuchte Serviceklasse.

Service Portal

Das Herzstück der EffiLink Software Assurance. Mit Ihrem persönlichen Login haben Sie Zugriff auf die aktuellen Vertragsdaten und Systeminformationen. Sie können jederzeit Ihre gebuchten Leistungen einsehen – auch rückwirkend – oder eine andere Serviceklasse buchen und haben dadurch volle Transparenz.

Software-Inspektion

Unsere Servicetechniker überprüfen regelmäßig die Funktionsfähigkeit Ihrer Anlage, um Fehlern und Systemausfällen vorzubeugen. Jeder Check wird genau protokolliert.

Daten-Backup & Restore

Sie können wichtige Daten Ihrer Anlage regelmäßig an das Bosch Rechenzentrum übertragen und dort speichern. Bei einem Datenverlust fordern Sie einfach das Einspielen der gespeicherten Daten über das Portal an, um Ihr System schnell wieder instandzusetzen.

Migration der Anlagenkonfiguration

Nach einem Update oder Upgrade werden automatisch die bisherigen Anlagenparameter überführt. Das stellt sicher, dass nach einer Installation Ihre Software wieder mit den ursprünglichen Einstellungen arbeitet.

Update-/Upgrade-Installation

Entlasten Sie Ihre Mitarbeiter und beauftragen Sie über das Service Portal die Installation des Upgrades/Updates. Updates und Upgrades werden dann durch den Remote Service von Bosch auf Ihre Systeme aufgespielt. Dadurch ist Ihr System immer auf dem neusten Stand.

Benachrichtigung über vorliegende Updates, Upgrades und Hotfixes

Sie werden automatisch per E-Mail informiert, sobald neue Updates, Upgrades oder Patches Ihrer Software verfügbar sind. Mit der E-Mail erhalten Sie außerdem Informationen zu den neuen Versionen inklusive der vorgenommenen Änderungen. Darüber hinaus profitieren Sie durch individuelle Bewertung und Empfehlung für eine erfolgreiche Installation Ihres Systems.

Wissensdatenbank und Dokumentationen

Im Portal haben Sie Zugriff auf wichtige Dokumentationen wie z. B. Release Notes. Zugleich finden Sie Links zu anderen wichtigen Dokumenten im Zusammenhang mit Ihrer Software. Die Wissensdatenbank des Service Portals wird kontinuierlich ausgebaut und steht Ihnen rund um die Uhr offen.

System-Backup & Recovery

Ihr System wird nach der Installation und nach jeder Systemänderung komplett gesichert. Nach einem möglichen Ausfall kann Ihr System schnell wiederhergestellt werden, Ausfallzeiten werden verringert.

The screenshot shows the 'Service Portal – Bosch Sicherheitssysteme GmbH' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Mein Benutzerkonto', 'Tickets', 'Produkte', 'Forum', and 'Wissensdatenbank'. Below these, user details are displayed: 'Kunde: Max Mustermann GmbH', 'Vertrag: 543219876543210', and 'Kontrakt: 400000987654321'. A 'Suche Produkte' button is visible. Below the button is a table with the following data:

Produktname	Installierte Version	Aktuelle Version	Kunden Release Note	Download	Lizenzschlüssel	Laufzeit SMA	SLA Level	Aktionen
Produkt 1	4.0	4.1	-	Download	85yh234230r2hr2932jr	11.05.16	Standard	Aktionen
Produkt 2	5.0	6.0	-	Download	85yh234234rhw2932jr	11.05.16	Komfort	Aktionen
Produkt 3	1.0	1.0	-	Download	85yh23423dfgddgdfg	11.05.16	Premium	Aktionen
Produkt 4	1.0	1.0	-	Download	85yh234234r4564564	11.05.16	Premium	Aktionen

Gebäudesicherheit mit System

Als führender Hersteller und Errichter realisieren wir für Sie individuelle vernetzte Sicherheitslösungen. Dabei wird Ihnen erstklassige Qualität aus einer Hand geboten.

Ein für Sie breit gefächertes Angebot deckt die Anwendungsbereiche Brandmelde-, Evakuierungs- und Sprachalarmanlagen, Videosysteme, Überfall- und Einbruchmeldeanlagen, Zutrittskontroll- und Zeitwirtschaftssysteme sowie Managementsysteme ab.

Neben zukunftssicheren Systemlösungen unterstützen wir Sie mit umfangreichen Dienstleistungen. Moderne Sicherheitstechnologien machen die Integration vieler Einzelsysteme möglich. Profitieren Sie vom Zusammenspiel der unterschiedlichen Lösungen.

Ansprechpartner finden Sie an unseren zahlreichen Standorten.

Bosch Sicherheitssysteme GmbH

Robert-Bosch-Ring 5
85630 Grasbrunn
Info-Service zum Nulltarif (Deutschland)
Telefon 0800 7000444
Telefax 0800 7000888
info.service@de.bosch.com

www.boschbuildingsecurity.de

Österreich:

Robert Bosch AG

Sicherheitssysteme
Göllnergasse 15-17
1030 Wien
Telefon +43 (0) 1 79722 2402
buildingsecurity.at@bosch.com

www.boschbuildingsecurity.at

Schweiz:

Robert Bosch AG

Sicherheitssysteme
Industriestrasse 31
8112 Otelfingen
Telefon +41 (0) 44 846 66 66
buildingsecurity.ch@bosch.com

www.boschbuildingsecurity.ch