



**PDV SYSTEME**  
*stressfreie IT*

“ **Damit Ihr  
Kopf frei hat.** ”

PDV Serviceleistung für Ihre IT



“

## Damit Ihr Kopf frei hat

und sich mit den Themen beschäftigen kann, die Ihre IT für Ihr Unternehmen erfolgreich macht – dafür haben wir PDV Analytics und Instant Services entwickelt.

### **Damit folgen wir unserem Leitbild.**

*Wir begeistern unsere Kunden mit IT-Lösungen, die ihre Geschäftsprozesse nach vorne bringen und stressfrei funktionieren.*

*Wir wollen für unsere Kunden immer Partner ihrer ersten Wahl sein.*

*Wir sind ein ständig lernendes Team, neugierig und offen für Prozess-Innovationen und IT-Lösungen von morgen. Neue Entwicklungen gehen wir dynamisch und optimistisch an.*

Ihr PDV-Team

”



**PDVSYSTEME**  
stressfreie IT

# Zeichenerklärung

*Bedeutung & Beschreibung*

## Einsatzmöglichkeiten

### Hardware



Server



Storage



Backup/  
Archivierung



Netzwerk



Sicherheit

### Software



Virtualisierung



Betriebs-  
systeme



Applikation




### Sonstiges




Energie



Klima

 Diese Symbole erscheinen in  
 drei verschiedenen Farben,  
 haben aber die selbe Bedeutung...

 ... erscheint das Symbol in grau  
ist diese Einsatzmöglichkeit nicht verfügbar.

## PDV Analytics

Ein Frühwarn- und Diagnosetool für Ihre IT ..... 6

Die Module ..... 7



Monitoring ..... 8



Release Reporting ..... 9

Release Patching ..... 10



Vulnerability Management ..... 11

## PDV Instant Services

Soforthilfe für den Supportfall ..... 12

Die Module ..... 13



General Support ..... 14

Call Handling ..... 15



Professional Support ..... 16

Hardware Support ..... 17

Hardware Logistik ..... 18

Hardware Service ..... 19

# PDV Analytics

Ausfälle vermeiden.  
Kosten reduzieren.  
Sicher planen.



*Damit Ihr Kopf frei hat.*



Ungeplante Systemausfälle sind ärgerlich, kosten Zeit und Geld. Deshalb haben wir PDV Analytics entwickelt, ein zuverlässiges Frühwarnsystem und Diagnosetool für Ihre IT-Umgebung.

PDV Analytics überwacht laufend den Zustand Ihrer Systeme bezüglich der vereinbarten Parameter. Die benötigten Daten werden von einer PDV Monitoring Appliance ausgelesen und analysiert.

Die Ergebnisse der Analyse ermöglichen frühzeitig qualifizierte Entscheidungen zur:

- Fehlerbehebung, bevor es zu negativen Auswirkungen auf Ihre Geschäftsprozesse kommt
- Optimierung Ihrer IT-Umgebung für den weiteren Betrieb
- fundierten Planung zukünftiger Investitionen.

Im Rahmen von Managementvereinbarungen übernehmen wir auch die Durchführung der für die Umsetzung Ihrer Entscheidungen notwendigen bzw. gewünschten Maßnahmen.



**Ihr Ansprechpartner**  
PDV Analytics & Instant Services

**Ingo Schulte-Übermühlen**  
Kaufmännischer Bereichsleiter

is@pdv-systeme.de

# PDV Analytics | Die Module

PDV Analytics ist modular aufgebaut und wird flexibel für einzelne Komponenten oder Ihre gesamte IT-Umgebung eingesetzt:



## PDV Monitoring

Die Performance Ihrer IT-Umgebung steht kontinuierlich auf dem Prüfstand. Überwacht werden Zustand, Funktionalität, Auslastung sowie das Zusammenspiel der einbezogenen Komponenten. Fehler können frühzeitig erkannt und behoben werden, bevor sie Ausfälle verursachen oder die Systemverfügbarkeit einschränken.

Der PDV Monitoring Report dokumentiert die Performance Ihrer Systeme für eine vereinbarte Periode und beinhaltet Maßnahmen zur Beseitigung von Störquellen und Fehlern sowie zur Optimierung, vorausschauenden Planung und Dimensionierung Ihrer IT.

Die Umsetzung der Maßnahmen kann im Rahmen einer gesonderten Beauftragung von PDV durchgeführt werden.

Seite 8



## PDV Release Reporting | Patching

Die Release Prüfung bezieht sich auf Aktualität der Soft- und Firmware sowie Patches. Der PDV Release Report empfiehlt Ihnen Maßnahmen zur aktuellen Verbesserung und für das weitere Vorgehen. Die Installation von neuen Patches und Updates übernehmen wir im Rahmen einer PDV Release Patching Vereinbarung.

Seite 9 - 10



## PDV Vulnerability Management

....

Seite 11

## Ihr Nutzen

### Systemausfälle vermeiden. Effizient arbeiten.

Kritische Systemzustände können grundsätzlich frühzeitig erkannt werden. Vorbeugende Maßnahmen können in die laufende Arbeit eingeplant werden und behindern nicht andere wichtige Abläufe. Ihr IT-Team kann deutlich effizienter arbeiten.

Systemausfälle, die weitreichende wirtschaftliche Folgen für Ihr Unternehmen haben können, werden reduziert.

Vorsorge ist besser als abwarten.

### Gezielt agieren. Kosten reduzieren.

Da die Ursachen einer Störung durch eine Diagnose mit PDV Analytics grundsätzlich identifiziert werden, können Maßnahmen zielgenau getroffen und Kosten reduziert werden.

„Trial and Error“ sind immer teurer als zielgerichtetes Vorgehen.

### Investitionen sicher planen. Überraschungen ausschließen.

Eine vorausschauende Ermittlung von Kapazitätsgrenzen und Engpässen verringert das Risiko von Überraschungen. Die dabei gewonnenen Daten sind eine wertvolle Hilfe zur Ermittlung des zukünftigen Bedarfs und eine verlässliche Planungsgrundlage für Ihre Investitionen.

Stressfrei agieren ist besser als hektisch zu reagieren.

### Einsatzmöglichkeiten

#### Hardware



#### Software



#### Sonstiges



Je mehr Komponenten in PDV Analytics eingebunden werden, umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse und damit die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Je nach Modul, Ihren Wünschen und technischen Möglichkeiten werden die Daten remote oder bei Ihnen vor Ort erhoben.

### Durchführung

- ✓ einmalig
- ✓ kontinuierlich

### Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand



## PDV Monitoring

Der Bordcomputer für Ihre IT.

Beim Auto ist es selbstverständlich: Ein Bordcomputer überwacht permanent die wichtigsten Parameter zur Erhaltung unserer Mobilität. Er warnt uns sofort vor kritischen Zuständen. Wir können schnell reagieren, bevor ein Fehler größere Schäden verursacht.

Der ‚Bordcomputer‘ für Ihre IT ist die PDV Monitoring Appliance. Von uns konfiguriert und in Ihre IT-Umgebung integriert, macht sie alle überwachten Systeme zentral an einer Stelle für Sie interaktiv sichtbar. Der aktuelle Funktionsstatus sowie die Ressourcenauslastung sind jederzeit ablesbar.

Hierfür prüft die Monitoring Appliance durchgängig die Performance Ihrer Systeme auf Zustand, Funktionsfähigkeit, Auslastung und Zusammenspiel der Komponenten. Mögliche Ursachen zukünftiger Probleme werden vorausschauend erkannt und können unmittelbar behoben werden – Ihr Schutz vor größeren Schäden.

### Immediate Warning

Sie erhalten automatisch eine Benachrichtigung über diagnostizierte Fehler sowie bei Über- oder Unterschreitung definierter Schwellenwerte.

Optional können Sie eine PDV Supportvereinbarung abschließen. In diesem Fall erhält auch unser PDV Service Team eine Alarmierung und unterstützt Sie innerhalb vereinbarter Service- und Reaktionszeiten bei der Fehlerbehebung.

### PDV Monitoring Report

Sie erhalten von uns in vereinbarten Intervallen regelmäßig einen PDV Monitoring Report. Er dokumentiert den Systemzustand im Betrachtungszeitraums und stellt die Entwicklung von Auslastung und Kapazitäten Ihrer überwachten Systeme dar.

Ihr Mehrwert: Das PDV Service Team analysiert die erfassten Daten und macht Empfehlungen und Vorschläge zur Optimierung Ihrer IT-Umgebung. Der PDV Monitoring Report liefert auch die Basisdaten für die rechtzeitige Planung von notwendigen technischen Anpassungen und Investitionen in Ihre IT-Infrastruktur.

## Ihr Nutzen

### Risiken senken. Verfügbarkeit erhöhen.

Fehler und Schwachstellen werden durch die permanente Überwachung Ihrer Systeme frühzeitig identifiziert und können rechtzeitig behoben werden. Damit reduziert sich das Ausfallrisiko und die Systemverfügbarkeit wird erhöht.

### Sicher planen. Kosten reduzieren.

Sie können notwendige Maßnahmen zur Fehlerbehebung vorausplanen und so rechtzeitig umsetzen, dass unerwünschte Ausfallzeiten und -kosten vermieden werden. Entscheidungen unter Zeitdruck führen in der Regel zu schlechteren Lösungen.

### Planbar abrechnen. Überraschungen vermeiden.

Die Abrechnung des PDV Monitorings erfolgt durch eine vereinbarte monatliche Pauschale. Die Kosten sind Ihnen vorher bekannt und planbar, fallen also nicht überraschend an – weder zeitlich noch monetär.

### Spürbar entlasten. Effizienter arbeiten.

Durch den Wegfall regelmäßiger Überwachungsaufgaben oder sporadischer Systemchecks wird Ihr IT-Personal entlastet und kann sich auf seine Kernaufgaben sowie die Unterstützung der für Ihr Unternehmen wichtigen Geschäftsprozesse konzentrieren.

### Nachvollziehbar dokumentieren. Arbeit erleichtern.

Der schriftliche PDV Monitoring Report macht die Funktionalität Ihrer IT-Umgebung jederzeit nachvollziehbar und erleichtert das Verständnis für notwendige Maßnahmen und Investitionen.

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Monitoring eingebunden werden, umso besser ist der Überblick über den Status Ihrer IT und umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse des Reports. Das steigert die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Die PDV Monitoring Appliance wird für die mit Ihnen vereinbarten Überwachungsparameter konfiguriert und in Ihre IT integriert.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



## PDV Release Reporting

*Immer auf der sicheren Seite.*

In der IT ist es so wie im wirklichen Leben: Manchmal verliert man einfach die Übersicht. Insbesondere bei der Vielzahl der Software-, Patch- und Firmware-Versionen haben Sie häufig nicht alles im Blick. Und wenn neue Patches oder Updates Systemstörungen verursachen, ist das besonders ärgerlich.

Das PDV Release Reporting stellt sicher, dass Sie 1. die Chancen der angebotenen neuen Patches und Updates kontinuierlich nutzen, 2. die Risiken noch nicht ausgereifter Versionen oder Inkompatibilitäten reduzieren können und 3. Sie Ihr IT-System in einer von den Herstellern unterstützten Version betreiben.

Wir prüfen Ihre installierten Software-, Patch- und Firmware-Versionen auf Übereinstimmung mit Support-Matrizen und Herstellerempfehlungen – d. h. in Systemen enthaltene Komponenten werden ebenso berücksichtigt wie die Betriebssysteme.

Sie profitieren von unserem Know-how durch die Betreuung einer Vielzahl von IT-Systemen und unserem engen Kontakt zu den Herstellern. Wir wissen, welche Software-, Patch- und Firmware-Versionen aktuell stabil sind, harmonisieren und von Ihnen eingesetzt werden sollten – und welche auch nicht oder später!

Die für Sie passenden zeitlichen Intervalle für den Abruf eines PDV Release Reports ergeben sich aus den Anforderungen, die Sie an die Verlässlichkeit und Wirtschaftlichkeit Ihrer IT stellen.

### PDV Release Report

Der PDV Release Report enthält:

1. Übersicht (Dokumentation) Ihrer installierten Versionen
2. Einen Abgleich mit den aktuell verfügbaren Versionen
3. Die Prüfung Ihrer vorhandenen Konfiguration auf Herstellerunterstützung
4. Qualifizierte Handlungsempfehlungen für durchzuführende Patches und Updates

Im Rahmen der PDV Release Patching Leistungen (Seite 10) installieren wir auch die empfohlenen Patches und Updates.

#### Einsatzmöglichkeiten

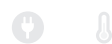
##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Release Reporting eingebunden sind, umso geringer ist die Fehlerrisiko für Ihr IT-System. Auch wird die Wirksamkeit neuer Patches und Updates erhöht.

Das PDV Release Reporting kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

## Ihr Nutzen

### Fehlerquellen beheben. Sicherheitslücken schließen.

Sie kennen immer Aktualität sowie Kompatibilität der Software-, Patch- und Firmware-Versionen Ihrer IT. So können Fehlerquellen frühzeitig beseitigt und vorhandene Sicherheitslücken geschlossen werden.

### Updates planen. Fehler vermeiden.

Unsere Empfehlungen zur Installation von Patches und Updates basieren auf unserem Erfahrungswissen und Know-how. Die Durchführung hat also eine qualifizierte Planungsgrundlage, sodass Fehler durch Inkompatibilitäten oder andere nicht einschätzbare Risiken vermieden werden.

### Neue Funktionen nutzen. Effizienz steigern.

Sie kennen die neuen Funktionen eines Updates, die Ihnen die Arbeit erleichtern, und können damit Ihre Prozesse zukünftig effizienter gestalten.

### Herstellersupport sicherstellen. Kosten vermeiden.

Im Falle einer Störung vermeiden Sie Komplikationen und Zeitverluste, wenn die Konfiguration Ihrer IT den Herstellervorgaben entspricht. Sie entlasten Ihr IT-Team, sparen Arbeitszeit und Kosten.

### Kosten sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Dem PDV Release Reporting liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind somit für Sie planbar und fallen nicht mehr überraschend an – weder zeitlich noch der Höhe nach.

### Nachvollziehbar dokumentieren. Audits vorbereiten.

Der PDV Release Report dokumentiert Ihre Software-, Patch- und Firmware-Versionen und erleichtert die tägliche Arbeit sowie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Für externe Zwecke stellt er eine wertvolle Arbeitsunterlage dar, z. B. bei Ihrer Vorbereitung von Audits.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand





## PDV Release Patching

*Schnell agieren. Professionell installieren.*

Dieser Service beinhaltet alle Leistungen des PDV Release Reporting und zusätzlich die Installation von empfohlenen Patches und Updates. Das heißt:

- Wir prüfen kontinuierlich Ihre installierten Software-, Patch- und Firmware-Versionen auf Übereinstimmung mit den Support-Matrizen der Hersteller,
- sprechen Empfehlungen zum Update und zur Installation neuer Patches auf und
- führen diese nach Ihrer Freigabe durch unsere IT-Service-Techniker aus. Das Zeitfenster für die Installation planen Sie.

Fehler oder Störungen durch Inkompatibilitäten verschiedener Versionsstände werden vermieden. Ihre IT ist immer in einer von den Herstellern unterstützten Konfiguration. Neue Funktionen der Updates, die für Ihre IT oder Geschäftsprozesse sinnvoll sind, können umgehend genutzt werden.



Von unserem Know-how profitieren Sie beim PDV Release Patching doppelt:

- weil wir über ein breites Erfahrungswissen verfügen, welche Software-, Patch- und Firmware-Versionen aktuell stabil einsetzbar sind und harmonieren. Dieses Wissen ergibt sich aus der Betreuung einer Vielzahl von IT-Systemen und unserem engen Kontakt zu den Herstellern.
- Installation von Patches und Updates sind für uns eine Routine.

Machen neue Funktionen von Updates eine **neue Konfiguration Ihres Systems** erforderlich oder führen Quellcodeänderungen der Hersteller bei neuen Patches zu unvorhersehbaren Störungen, die analysiert und behoben werden müssen, führen wir diese Arbeiten im Rahmen des PDV General Supports (Seite 13) durch.

## Ihr Zusatznutzen

### Alle Vorteile nutzen. Immer sicher sein.

Sie nutzen sowohl alle aufgeführten Vorteile des PDV Release Reportings und jetzt zusätzlich Folgende:

1. Ihre IT ist immer in einem von Herstellern supporteten Zustand.
2. Herstellerseits bekannte und behobene Sicherheitslücken sind geschlossen.
3. Ihre Dokumentation ist immer auf dem aktuellen Stand.
4. Sie kennen alle aktuell neuen Funktionen der Updates und können diese nutzen.

### Patches und Updates planen. Zeit und Geld sparen.

Die Installation von neuen Patches und Updates kann mit Ihnen zusammen so geplant werden, dass Ihre Arbeitsabläufe nicht gestört sind. Durch unsere Routine können wir den zeitlichen Aufwand gut abschätzen. Ihr IT-Team ist entlastet und Sie sind - auch finanziell - auf der sicheren Seite.

### Know-how nutzen. Fehler vermeiden.

Da Installationen von Patches und Updates unser Tagesgeschäft sind, profitieren Sie von unserem Know-how. Fehler werden vermieden, die später zu Problemen führen könnten.

### Einsatzmöglichkeiten

#### Hardware



#### Software



#### Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Release Patching eingebunden sind, umso geringer ist die Fehlerrisiko für Ihr IT-System. Die Wirksamkeit neuer Patches und Updates wird erhöht.

Das PDV Release Patching kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

### Durchführung

- ✗ einmalig
- ✓ kontinuierlich

### Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✗ nach Aufwand



## PDV Vulnerability Management

*Schwachstellen identifizieren. Bewerten. Beseitigen.*

Um sich effektiv vor Bedrohungen zu schützen, müssen Sie jederzeit über bekannte Schwachstellen und Sicherheitslücken, die daraus resultierenden Risiken für Ihre IT-Umgebung und die Möglichkeiten zur Beseitigung dieser potenziellen Angriffspunkte informiert sein.

Bitte beantworten Sie sich einmal selbst die folgenden Fragen:

- Wie stellen Sie derzeit sicher, dass Sie tagesaktuell über bekannte Schwachstellen und Sicherheitslücken informiert sind?
- Wer nimmt die Risikobewertung vor und anhand welcher Kriterien?
- Wer informiert Sie über Maßnahmen zur Beseitigung dieser möglichen Angriffspunkte?
- Haben Sie die erforderlichen personellen Ressourcen zur Umsetzung der Beseitigungsmaßnahmen?

Minimieren Sie so die Angriffsfläche Ihrer IT-Infrastrukturumgebung und erhalten Sie ein hohes IT-Sicherheitsniveaus Ihrer unternehmenskritischen Umgebung.

### PDV Vulnerability Alerting & Reporting

Wir prüfen regelmäßig automatisiert mehrere Datenbanken auf neu veröffentlichte Schwachstellen. Diese gleichen wir dann mit Ihrer IT-Infrastruktur ab.

Neue erkannte Schwachstellen prüfen unsere Systemspezialisten mittels einer Risikobewertung auf Relevanz für Ihre IT-Umgebung. Sind Maßnahmen zur Beseitigung erforderlich, alarmieren wir Sie und stellen einen Lösungsvorschlag zur Beseitigung der Sicherheitslücke bereit.

Weiterhin erhalten Sie in regelmäßigen Abständen einen Bericht und Zugriff auf Detailinformationen zu den erkannten Sicherheitslücken im Berichtszeitraum.

### PDV Vulnerability Remediation

Nach Ihrer Freigabe beseitigen unsere Systemspezialisten auf Basis des Lösungsvorschlags die Sicherheitslücke und sorgen so für eine erhöhte Widerstandsfähigkeit gegen Bedrohungen in Ihrer IT-Infrastrukturumgebung.

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Schützen Sie Ihre Umgebung am besten vor Bedrohungen, indem Sie alle ihre IT-Infrastrukturkomponenten in das PDV Vulnerability Management einbinden.

### Ihr Zusatznutzen

#### **Gefährdungslage kennen. Schäden verhindern.**

Sicherheitslücken werden frühzeitig identifiziert und können umgehend beseitigt werden. Damit reduziert sich das Schadensrisiko und die Systemverfügbarkeit wird gesichert.

#### **Sicherheitslücken dokumentieren. Audits vereinfachen.**

Durch die Dokumentation über den Umgang mit Sicherheitslücken in Ihrer IT-Umgebung können Sie Auditoren einfach und ohne Zusatzaufwände benötigte Informationen zur Verfügung stellen.

#### **Regulierungsanforderungen erfüllen. Sicherheit gewährleisten.**

Das PDV Vulnerability Management ermöglicht die Erfüllung von regulatorischen Anforderungen an KRITIS Betreiber und entlastet Sie von Zusatzaufwänden und Haftungsfragen.

#### **Verfügbarkeit sichern. Betrieb gewährleisten.**

Schwachstellen und Sicherheitslücken werden ohne Auswirkungen auf die Produktsysteme erkannt. Die Systemperformance wird nicht beeinflusst und der Betrieb gewährleistet.

#### **Personal entlasten. Effizient arbeiten.**

Ihr Team wird von unproduktiven, zeitintensiven Arbeiten entlastet und kann sich auf Themen fokussieren, die Ihren Betrieb nach vorne bringen.

#### Durchführung

- ✓ einmalig
- ✓ kontinuierlich

#### Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand

*Damit Ihr Kopf frei hat.*



# PDV Instant Services

**Schnell reagieren.  
Ausfallzeiten reduzieren.  
Kosten reduzieren.**

Wir können Ihnen keinen absolut störungsfreien Betrieb Ihrer IT garantieren - das wäre unseriös. Was wir aber können: Im Fall von Störungen oder Ausfällen die Zeiten für die Fehlerbehebung verringern!

Da die Fehlerursachen genauso unterschiedlich sind wie Ihre Anforderungen an eine Fehlerbehebung, bieten wir Ihnen unterschiedliche Instant Service Module an. Alle mit den garantierten Service-, Reaktions- und Bereitschaftszeiten, die Sie benötigen.

Die PDV Instant Services haben folgende Qualitätsmerkmale: Sie werden von ausgebildeten und deutschsprachigen IT-Technikern durchgeführt, die je nach Fachgebiet herstellerzertifiziert sind. Für einen Supportfall haben Sie in der Regel ein und denselben Ansprechpartner.



**Ihr Ansprechpartner**  
PDV Analytics & Instant Services

**Ingo Schulte-Übermühlen**  
Kaufmännischer Bereichsleiter

is@pdv-systeme.de

# PDV Instant Services | Die Module

Ihre IT lebt von Verfügbarkeit. Deshalb haben wir den Anspruch, Ihnen für jeden Supportfall das passende Service Modul zu bieten – egal ob es sich um Hard- oder Softwareprobleme, um geplante Maßnahmen oder unvorhersehbare Ereignisse handelt.



## PDV General Support

Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr 24/7 ohne vertragliche Vereinbarung für alle IT Probleme zur Verfügung.

Seite 13



## PDV Call Handling

Im Supportfall kontaktieren wir umgehend den Hersteller, koordinieren und monitoren alle Schritte bis zur erfolgreichen Fehlerbehebung.

Seite 14



## PDV Professional Support

Garantierte Service- und Reaktionszeiten beschleunigen die Fehlerbehebung. Wir übernehmen auch das Call Handling mit den Herstellern.

Seite 15



## PDV Hardware Support

Austausch defekter, in der Herstellergarantie befindlicher IT-Komponenten vor Ort durch sicherheitsüberprüfte PDV IT-Fachkräfte.

Seite 16



## PDV Hardware Logistik

Wir bevorraten die passenden Ersatzteile für festgelegte Komponenten Ihrer IT und senden diese im Störfall in der vereinbarten Zeit umgehend zu.

Seite 17



## PDV Hardware Service

Wir analysieren die Fehlerursache und identifizieren notwendige Ersatzteile. Diese werden von uns in der vereinbarten Zeit vor Ort ausgetauscht.

Seite 18

## Ihr Nutzen

Durch den modularen Aufbau können Sie die PDV Instant Services optimal auf Ihren Bedarf zuschneiden. Sie zahlen nur das, was Sie wirklich benötigen.

	PDV Call Handling	PDV Professional Support	PDV Hardware Logistik	PDV Hardware Service	PDV Hardware Support
<b>Hardware</b>					
Server	✗	■	■	■	■
Storage	■	✗	✗	■	✗
Backup/Archivierung	■	■	✗	■	■
Netzwerk	■	✗	■	■	✗
Security	■	✗	■	■	■
<b>Software</b>					
Virtualisierung	■	✗	■	■	■
Betriebssysteme	■	✗	■	■	■
Applikation	■	✗	■	■	■
<b>Sonstiges</b>					
Energie	✗	■	■	■	■
Klima	✗	■	■	■	■

Beispiel eines Mixes von Modulen für den Support unterschiedlicher Komponenten Ihres Rechenzentrums.

### Einsatzmöglichkeiten

#### Hardware



#### Software



#### Sonstiges



Je mehr Komponenten durch die PDV Instant Services unterstützt werden, umso geringer ist Ausfallwahrscheinlichkeit Ihrer IT.

### Durchführung

- ✓ einmalig (PDV General Support)
- ✓ kontinuierlich

### Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand (PDV General Support)



## PDV General Support

*Immer für Sie da. Der Support für alle Fälle.*

Ihr IT System ist der Lebensnerv Ihres Unternehmens und Verfügbarkeit hat höchste Priorität. Dabei unterstützen wir Sie in allen unvorhersehbaren Supportfällen mit dem PDV General Support.

### Einige Beispiele:

- Konfigurationsänderungen auf Grund von Soft- oder Firmware Updates
- Behebung von Fehlern (z.B. wegen Quellcodeänderungen der Hersteller), die durch neue Patches aufgetreten sind
- Unterstützung bei ungeplanten und notwendigen Änderungen der IT-Umgebung ohne Projekt-Hintergrund
- Geplante , sporadisch auftretende Änderungen oder Anpassungen Ihrer IT (Change Request)
- Überbrückung von Kapazitätsengpässen
- Krankheitsbedingter Ausfall von IT Personal
- Urlaubsvertretungen für Administratoren

Für den PDV General Support zahlen Sie keine regelmäßigen Grundgebühren wie z. B. für Verträge mit Service-, Bereitschaft- oder Reaktionszeitgarantie. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt nach Aufwand und Tätigkeitsnachweis.

Sie erreichen den PDV General Support rund um die Uhr 24/7

Tel. **+49 (0) 5321 37 03 50**

**+49 (0) 8131 61 61 20**

@ **HOTLINE@pdv-systeme.de**

## Ihr Nutzen

### Sparsam agieren.

### Flexibel reagieren.

Sie haben keine laufenden Kosten. Diese fallen nur an, wenn Sie unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

### Engpässe ausgleichen.

### Verfügbarkeit sicherstellen.

Sie müssen nicht in allen Bereichen Know-how und Ressourcen vorhalten und können bei Randthemen, Engpässen oder Überlastungen auf unsere IT-Spezialisten zurückgreifen.

### Einsatzmöglichkeiten

#### Hardware



#### Software



#### Sonstiges



### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



## PDV Call Handling

*Sie kümmern sich um Ihre IT. Wir um Ihre Calls.*

Die Lösung Ihres IT-Problems liegt auf der Hand, wenn z. B. ein Server ausgefallen ist, der beim Hersteller unter Gewährleistung steht. Und dennoch gibt es für Sie Gründe, mit uns ein Call-Handling zu vereinbaren. Warum? Der Kontakt mit einem Herstellersupport ist für Ihr IT-Team oft ein zeitraubendes ‚Ping-Pong-Spiel‘. Die Gründe:

- Die Hotlines der Hersteller sind häufig im Ausland stationiert. Sprach- und Verständigungsprobleme sowie Warteschleifen sind nicht ausgeschlossen.
- Call-Center-Agenten können zwar technisch geschult sein, haben aber selten praktische Erfahrungen.
- Die Bearbeitung Ihres Calls erfolgt nach einem prozessorientierten, vorgegebenem Schema, meistens aber nicht mit dem Ziel einer direkt pragmatischen und schnellen Problemlösung.
- Sie haben keinen festen Ansprechpartner.

### Leistungen des PDV Call Handlings

Mit einer PDV Call-Handling Vereinbarung stellen Sie sicher, dass Ihre Calls reibungslos und professionell von uns bearbeitet werden.

- Garantierte Annahmezeiten. Die Annahmezeiten von montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr (Standard) können vertraglich auf bis zu 24/7 ausgedehnt werden.
- Reaktionszeitgarantie. Nach Annahme Ihres Calls garantieren wir die Kontaktaufnahme mit dem Hersteller innerhalb der vereinbarten Zeit. Sie erhalten eine Bestätigung.
- Sie haben bei uns einen deutschsprachigen Ansprechpartner, der nicht wechselt.
- Ihr PDV-Ansprechpartner ist ein IT-Techniker, der Ihre Anforderungen kennt und Routine in der Kommunikation zu den Herstellern hat. Die Zeiten zur Behebung Ihres gemeldeten Fehlers können deutlich gesenkt werden.
- Wir führen für Ihren Call das Monitoring durch und überwachen alle Vorgänge bis zum erfolgreichen Abschluss. Ihr IT-Team wird nicht zusätzlich belastet.
- Dem PDV Call Handling liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind für Sie planbar.

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 für kritische IT-Komponenten wie Ihr Storage und 9/5 für Ihr Backup.

## Ihr Nutzen

### Gezielt kommunizieren. Zeitverluste reduzieren.

Wir sind ausgebildete IT-Techniker und sprechen Deutsch. Mit dem PDV Call Handling vermeiden Sie deshalb Zeitverluste in Warteschleifen ausländischer Hotlines und Verständigungsprobleme mit unerfahrenen Call-Center Agenten.

### Ausgaben budgetieren. Kosten sicher planen.

Sie können Ihre Ausgaben für das Call Handling präzise budgetieren. Eine vereinbarte Pauschale - egal, wie häufig und lange wir mit einem Hersteller telefonieren - gibt Ihnen Planungssicherheit.

### Erfahrung nutzen. Problemlösung beschleunigen.

Ihr Call wird bei uns von erfahrenen IT-Technikern bearbeitet, die täglich mit den Herstellern in Kontakt stehen und beurteilen können, welche Maßnahmen zielführend sind und welche nicht. Die Lösung Ihres Problems wird deutlich beschleunigt.

### Koordination delegieren. Effizienz steigern.

Von der Annahme Ihres Calls bis zum erfolgreichen Abschluss haben wir alles im Blick. Ihr IT-Team kann sich effizient auf die Aufgaben konzentrieren, die für Ihre Geschäftsprozesse von Bedeutung sind.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



## PDV Professional Support

*Schnell reagieren. Systemverfügbarkeit erhöhen.*

Einen hundertprozentigen Schutz vor Störungen und Systemausfällen gibt es nicht. Aber Sie können dafür sorgen, dass die Ursachen Ihrer IT-Probleme schnellstmöglich beseitigt werden - auch außerhalb regulärer Geschäftszeiten oder wenn intern keine Bereitschaft zur Verfügung steht.

### Leistungen des PDV Professional Supports

- Garantierte Servicezeiten. Servicezeiten für die vereinbarten Supportleistungen können je nach Bedarf bis zu 24/7 betragen.
- Call Handling: Ist die Fehlerbehebung durch Servicevereinbarungen mit Herstellern abgedeckt, übernehmen wir die Kommunikation mit dem Hersteller und das weitere Monitoring bis zum erfolgreichen Abschluss Ihres Calls.
- Reaktionszeitgarantie. Sobald Sie eine Störung gemeldet haben, kontaktieren wir den Hersteller innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit oder beraten Sie über die weiteren Schritte der Problemlösung.
- Bereitschaftsgarantie. Für die Lösung Ihrer Probleme steht Ihnen ein qualifizierter Techniker zur Verfügung, der Ihre IT-Umgebung kennt.
- Reduzierter Stundensatz. Im Rahmen eines PDV Professional Support Vertrages berechnen wir vereinbarte mtl. Stundenkontingente mit einem reduzierten Stundensatz.

### Zusatzleistungen

Sie können die Verfügbarkeit Ihrer IT zusätzlich erhöhen, indem wir kritische Hardware-Komponenten für Sie bevorraten. Für diese Leistungen treffen Sie mit uns eine Hardware-Logistik Vereinbarung (Seite 17) oder eine Hardware-Service Vereinbarung (Seite 18).

## Ihr Nutzen

### Fehler schnell beheben. Arbeitsfähig bleiben.

Servicezeiten und Reaktionszeitgarantie stellen sicher, dass Fehler oder Störungen schnell behoben werden. Auswirkungen auf Ihre Geschäftsprozesse bleiben gering.

### Fachkompetenz nutzen. Kosten reduzieren.

Die Bereitschaftsgarantie sorgt dafür, dass Ihnen immer ein kompetenter Techniker zur Verfügung steht. Seine Kenntnis Ihrer IT hilft Ihnen, die Fehlerbehebung zu beschleunigen. Das spart Zeit und Ausfallkosten. Auch können Sie ihre interne Bereitschaft flexibel organisieren ohne auf Fachkompetenz im Supportfall zu verzichten.

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 für kritische IT-Komponenten wie Ihr Storage und 9/5 für Ihr Backup.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



## PDV Hardware Support

*Kompetente Bearbeitung. Sicherer Gerätetausch.*

Dass eine IT-Komponente in der Garantiezeit getauscht werden muss, dagegen gibt es keinen hundertprozentigen Schutz. Schützen können Sie sich aber davor, dass dieser Tausch von Servicetechnikern durchgeführt wird, die Sie und Ihre IT-Umgebung nicht kennen.

Die Ausgangslage: Um die zugesicherte Gewährleistung mit einem Gerätetausch vertragskonform durchzuführen, beauftragt der zuständige Hersteller einen qualifizierten Servicetechniker, der aber ...

- weder in Ihrem Unternehmen bekannt sein
- noch Ihre IT-Umgebung kennen muss.

Diese Situation bedeutet für Sie, dass ...

- ein neuer Servicetechniker einen eventuellen Sicherheitscheck in Ihrem Haus erstmalig durchlaufen, mindestens aber sich neu orientieren und bekannt machen muss.
- der beauftragte Servicetechniker - auch wenn er bei Ihnen bekannt ist - ausschließlich das Funktionieren der getauschten Komponente sicherstellt, nicht aber den Blick auf Ihre gesamte IT-Umgebung haben muss.

### Leistungen des PDV Hardware Service

Mit dem PDV Hardware Support stellen Sie sicher, dass der Austausch von Teilen auf Grund einer Herstellergarantie durch Ihnen bekannte, sicherheitsüberprüfte PDV Servicetechniker durchgeführt wird, die sich nicht nur um die Funktion des getauschten Teiles kümmern, sondern Sie auch bei der Wiederherstellung Ihrer IT-Umgebung unterstützen.

Die Leistungen im Einzelnen:

- Koordinierung der Beschaffung von notwendigen Ersatzteilen auf der Basis einer Gewährleistungspflicht des Herstellers
- Austausch defekter Komponenten durch sicherheitsüberprüfte PDV Servicetechniker
- inklusive der qualifizierten, telefonischen Rufbereitschaft durch das PDV Call Handling mit Garantierten Service- und Reaktionszeiten  
Deutschsprachigen IT-Fachkräften  
Fehlerdiagnose (remote) im Störfall und bei Defekten  
Prozess-Begleitung bis zum erfolgreichen Abschluss des Gewährleistungsfalls

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 mit 4 Stunden Reaktionszeit für kritische IT-Komponenten wie Ihr Storage und für Ihr Backup 9/5 Servicezeiten mit einer Reaktionszeit NBD.

Den PDV Hardware Support erbringen wir u. a. für Systeme von Hewlett-Packard, IBM, NetApp, Cisco, Overland, Quantum, Digital Equipment (DEC), Compaq oder SUN. Bei älteren Systemen liefern wir professionell Instant-gesetzte und getestete Teile.

## Ihr Nutzen

Über die Vorteile des Call Handlings hinaus bietet Ihnen der PDV Hardware Support folgende Zusatznutzen:

### Schnittstellen reduzieren. Sicherheit erhöhen.

Für einen Komponententausch während der Hersteller-Gewährleistung kommen für Sie keine neuen Ansprechpartner ins Spiel, sondern unsere sicherheitsgeprüften PDV Servicetechniker.

Diese kennen Ihre IT-Umgebung und beachten auch das Umfeld, in dem die getauschte Komponente funktionieren muss. Risiken werden insgesamt deutlich reduziert.

### Problemlösung beschleunigen. Ausfallzeiten reduzieren.

Von der Meldung der Störung bis zum Austausch der fehlerhaften Komponente erfolgt die Bearbeitung durch ausgebildete und deutschsprachige IT-Systemtechniker, die herstellertestifiziert sind. Hierdurch werden sprachliche Barrieren und technische Umwege bei der Problemlösung vermieden und die Ausfallzeiten so gering wie möglich gehalten.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand





## PDV Hardware Logistik

*Ersatzteile verfügbar bis zur Abschaltung.  
Supportlücken schließen.*

Sie haben eine hohe Investition in Ihre Hardware und die passende Software getätigt und wollen diese über einen langen Zeitraum nutzen. Eine Voraussetzung dafür ist die Verfügbarkeit von Ersatzteilen innerhalb der gesamten Nutzungsdauer.

Die Lieferbarkeit von Ersatzteilen durch Hersteller ist häufig nicht über die gesamte Laufzeit Ihres Systems gewährleistet. Mit einem PDV Hardware Logistik Vertrag stellen Sie sicher, dass für Ihr System bis zum Zeitpunkt der Abschaltung notwendige Ersatzteile verfügbar sind - auch End-of-Life Komponenten.

Werden für Ihren Betrieb notwendige Service- und Reaktionszeiten durch die Care-Pack- und Supportvereinbarungen der Hersteller nicht abgedeckt, schließen wir für Sie auch diese Lücke.

### Leistungen der PDV Hardware Logistik

- Vorratsgarantie. Ersatzteilbevorratung für die gesamte Laufzeit Ihres IT-Systems oder kritischer Komponenten möglich.
- Garantierte Servicezeiten. Die Servicezeiten zur Annahme Ihrer Störung von montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr (Standard) können vertraglich auf bis zu 24/7 ausgedehnt werden.
- Reaktionszeitgarantie. Sobald Sie einen Fehler melden, machen wir innerhalb der vereinbarten Reaktionszeitzeit Ihr Ersatzteil versandbereit. Zur Beschleunigung des Versandes kann auch eine Expressbelieferung vereinbart werden.
- Prüfgarantie. Jedes Ersatzteil wird zum Zeitpunkt der Einlagerung und des Versands auf regelmäßige auftretende Fehler getestet.
- Technische Beratung (optional). Wir beraten Sie beim Austausch des Ersatzteils.
- Vor Ort Service (optional). Wir tauschen das Ersatzteil vor Ort im Rahmen des PDV General Supports (Seite 13). Einen Ersatzteilaustausch durch uns inklusive Bereitschaftsgarantie bietet der PDV Hardware Service (Seite 18).

### Ihr Nutzen

#### **End-of-Life Betrieb ermöglichen. Herstellerunabhängigkeit.**

Sie können Ihr bewährtes IT-System grundsätzlich solange betreiben, wie es sich betriebswirtschaftlich für Sie rechnet – auch wenn es schon betagt ist. Von der Ersatzteilversorgung der Hersteller sind Sie im vereinbarten Rahmen unabhängig.

#### **Lagerhaltung vermeiden. Kapitalbindung verhindern.**

Ihr Ersatzteillager steht bei uns. Ihre Ersatzteile sind für Sie im Fehlerfall jederzeit verfügbar. Für diese Logistikleistung zahlen sie eine vereinbarte Pauschale, die für Sie eine planbare Größe ist. Kapital für die Lagerhaltung wird nicht gebunden.

#### **Ausfallzeiten minimieren. Kosten reduzieren.**

Reaktionszeitgarantie und Prüfgarantie (nur geprüfte Ersatzteile werden versendet) sorgen für eine Reduzierung der Ausfallzeiten. Kosten, die Ausfälle Ihrer IT und die Unterbrechung von Geschäftsprozessen verursachen, werden reduziert.

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 für Ihr Storage und 9/5 für Ihr Backup.

Die PDV Logistik erbringen wir u. a. für Systeme von Hewlett-Packard, IBM, NetApp, Cisco, Overland, Quantum, Digital Equipment (DEC), Compaq oder SUN Microsystems. Bei älteren Systemen liefern wir professionell instandgesetzte und getestete Teile.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



## PDV Hardware Service

*End-of-Life Support und Instandsetzung.*

Auch für lange Laufzeiten müssen Support und Ersatzteilversorgung sichergestellt sein, selbst wenn diese Leistungen mit zunehmendem Alter Ihres Systems von den Herstellern nicht mehr erbracht werden. Ihr PDV Hardware Service beinhaltet ein umfassendes Leistungspaket zur Ermöglichung einer hohen Systemverfügbarkeit bis zur Abschaltung (End-of-Life).

Wir erbringen jeden notwendigen Support – von der Fehleranalyse bis zum Austausch von Komponenten vor Ort, bevorraten die Ersatzteile, auch solche, die nicht mehr produziert werden.

Alle Serviceleistungen werden von ausgebildeten IT-Systemtechnikern erbracht. Diese sind von den Herstellern zertifiziert und von deutschen Behörden sicherheitsgeprüft. In der Regel haben Sie für die Bearbeitung Ihres Störungsfalles einen dedizierten Ansprechpartner.



### Leistungen des PDV Hardware Service

- **Garantierte Servicezeiten.** Die Servicezeiten zur Annahme Ihrer Störung von montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr (Standard) können vertraglich auf bis zu 24/7 werden.
- **Reaktionszeitgarantie.** Sobald Sie einen Fehler melden, beginnen wir innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der qualifizierten Analyse.
- **Bereitschaftsgarantie.** Für die Lösung Ihrer Probleme steht Ihnen ein qualifizierter Techniker zur Verfügung, der Ihre IT-Umgebung kennt. Dieser identifiziert Fehlerursachen und bestimmt notwendige Ersatzteile. Auf Wunsch kann eine Fehleranalyse vor Ort zusätzlich vereinbart werden.
- **Vorrats- und Prüfgarantie.** Das Ersatzteil ist vorrätig und wird sowohl bei der Einlagerung sowie vor der Auslieferung auf regelmäßig auftretende Fehler getestet.
- **Austausch der Ersatzteile bei Ihnen vor Ort.**

#### Einsatzmöglichkeiten

##### Hardware



##### Software



##### Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 mit 4 Stunden Reaktionszeit für kritische IT-Komponenten wie Ihr Storage und für Ihr Backup 9/5 Servicezeiten mit einer Reaktionszeit NBD.

Den PDV Hardware Service erbringen wir u. a. für Systeme von Hewlett-Packard, IBM, NetApp, Cisco, Overland, Quantum, Digital Equipment (DEC), Compaq oder SUN. Bei älteren Systemen liefern wir professionell Instantgesetzte und getestete Teile.

## Ihr Zusatznutzen

Über alle Vorteile der PDV Hardware Logistik hinaus bietet Ihnen der Hardware Service folgende Zusatznutzen:

### Systembetrieb sichern. End-of-Life Betrieb ermöglichen.

Unser End-of-Life Service stellt Ihnen bis zur Abschaltung sowohl die notwendigen Analyse- und Supportleistungen als auch die Ersatzteile zur Verfügung. Sie können Ihr bewährtes IT-System grundsätzlich solange betreiben, wie es sich betriebswirtschaftlich für Sie rechnet (Investitionsschutz) – auch wenn es schon betagt ist.

### Kosten sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Besonders bei älteren Systemen können die Kosten des Betriebs schnell aus dem Ruder laufen. Als Spezialisten für einen End-of-Life Betrieb können Sie Ihre Ersatzteil- und Supportkosten sicher mit unseren Servicepauschalen planen und Überraschungen begegnen.

### Kompetent Fehler beheben. Ausfallzeiten minimieren.

Der Austausch fehlerhafter Komponenten erfolgt durch ausgebildete und deutschsprachige IT-Systemtechniker, die herstellertestiert und von deutschen Behörden sicherheitsgeprüft sind.

Diese arbeiten zielorientiert an einer schnellen, pragmatischen Fehlerbehebung zur Reduzierung Ihrer Ausfallzeiten.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



**PDV SYSTEME**  
*stressfreie IT*

PDV-Systeme GmbH  
Dörntener Straße 2 A  
38644 Goslar

Telefon +49 (0) 5321 3703-0  
Telefax +49 (0) 5321 8924  
E-Mail [goslar@pdv-systeme.de](mailto:goslar@pdv-systeme.de)

PDV-Systeme GmbH  
Felix-Wankel-Straße 10  
85221 Dachau

+49 (0) 8131 6161-0 Telefon  
+49 (0) 8131 6161-29 Telefax  
[muenchen@pdv-systeme.de](mailto:muenchen@pdv-systeme.de) E-Mail

[www.pdv-systeme.de](http://www.pdv-systeme.de)

