



### PDV Monitoring

Laufende Überwachung des Funktions-Status und Zusammenspiels der Komponenten der IT-Systeme

- Identifizierung von Schwachstellen und Fehlern
- Interaktive Visualisierung der überwachten Systeme
- Immediate Warning: Sofortige Benachrichtigung bei erkannten Fehlern / Performance-Problemen
- Ableitung der notwendigen Maßnahmen zur Systemoptimierung u./o. Fehlerbehebung

Laufende Überwachung der Aus- und Belastung

- Überwachung von Füllständen, Performance und Datenwachstum
- Identifizierung von Auslastungsspitzen
- Immediate Warning: Sofortige Benachrichtigung bei Überschreitung von Schwellwerten
- Ableitung von Trendentwicklungen

Regelmäßige (in vereinbarten Intervallen) Erstellung des PDV Monitoring Reports mit folgendem Inhalt bezüglich

der Überwachung des Funktions-Status

- Dokumentation von System-Zustand und -Verfügbarkeit
- Empfehlung für notwendige Maßnahmen

der Überwachung der Aus- und Belastung

- Dokumentation der Systembelastung
- Empfehlung für mögliche Verbesserungen
- Aufzeigen von Trends bei Auslastung und Füllständen
- Daten zur Ermittlung eines notwendigen Investitionsbedarfs

#### **Optional\*** Management

- Nutzung von weiteren Supportmodulen der PDV Instant Services zur Aufrechterhaltung eines unterbrechungsarmen IT-Betriebes mit vereinbarten Service- und Reaktionszeiten.
- Durchführung von empfohlenen Maßnahmen zur Fehlerbehebung u./o. Systemoptimierung



### PDV Release

#### PDV Release Reporting

Regelmäßige (in vereinbarten Intervallen) Bestandsaufnahme der

- installierten Software-, Patch- und Firmware-Versionen

Regelmäßige (in vereinbarten Intervallen) Erstellung des PDV Release Reports mit

- Dokumentation der installierten Versionen
- Übersicht der aktuell verfügbaren Versionen **Optional\*** monatliche Benachrichtigung über Patches mit der Kategorie „Kritisch“
- Abgleich mit Support-Matrizen der Hersteller
- Empfehlung für Updates **Optional\*** Durchführung des Patching durch PDV

#### PDV Release Patching

Installation empfohlener Updates nach Kundenfreigabe auf der Basis eines PDV Release Reports

# PDV Instant Services

Reaktive Serviceleistungen  
zur Reduzierung der Ausfallzeiten

## LEISTUNGSBESCHREIBUNG



### PDV General Support

24/7 rund um die Uhr Hotline

- für unvorhersehbare Supportfälle, zur Überbrückung von Kapazitäts- oder Personalengpässen

Abrechnung nach Aufwand und Tätigkeitsnachweis.



### PDV Call Handling

Kommunikation mit dem Hersteller im Störfall durch PDV, für bestehende Service-Vereinbarung

Deutschsprachige Support-Hotline durch IT-Fachkräfte

- Garantierte Service- und Reaktionszeiten
- Monitoring der Call-Bearbeitung inkl. Eskalations-Management
- Koordinierung von notwendigen Service-Einsätzen
- Single Point of Contact (SPOC)
- Keine Zusatzkosten im Servicefall



### PDV Professional Support

Qualifizierte, telefonische Rufbereitschaft zur schnellen Lösung akuter IT-Probleme auch außerhalb der Bürozeiten rund um die Uhr

Deutschsprachiger Support durch IT-Fachkräfte

- Bereitschafts-, Service- und Reaktionszeit-Garantie
- **inklusive** PDV Call Handling wie obenstehend (keine Mehrkosten)
- **inklusive** vereinbarter Anzahl Support-Stunden

Rabattierte Stundensätze für vereinbarte und erbrachte Dienstleistung, die nach Aufwand abgerechnet werden.



### PDV Hardware Support

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

- PDV Call Handling inklusive qualifizierte, telefonische Rufbereitschaft mit
  - Garantierte Service- und Reaktionszeiten
  - Deutschsprachige Support-Hotline mit IT-Fachkräften
- Fehlerdiagnose (remote) im Störfall und bei Defekten
- Koordinierung der Beschaffung von notwendigen Ersatzteilen über bestehende Service-Vereinbarung mit dem Hersteller
- Prozess-Begleitung bis zum erfolgreichen Abschluss des Gewährleistungsfalles



### PDV Hardware Service

Bevorratung und Austausch vor Ort von Ersatzteilen zur Fehlerbehebung mit

- Servicezeit-Garantie zur Annahme Ihrer Störung bis zu 24/7 Stunden
- Reaktionszeit-Garantie zur Aufnahme der Analysearbeiten für die Fehleridentifikation
- Bereitschafts-Garantie. Fehleranalyse und Austausch der Teile durch deutschsprachige IT-Fachkräfte
- Prüfgarantie für jedes Ersatzteil

**Optional\***

Safe Data Service

- Defekte Datenträger verbleiben im Kundenbesitz und werden vom Kunden zerstört

**Empfehlung**

In Ergänzung zu diesem Ersatzteilservice empfehlen wir die proaktive PDV Hardware Inspektion.



### PDV Hardware Logistik

Bevorratung und Versand von Ersatzteilen zur Fehlerbehebung mit

- Servicezeit-Garantie zur Annahme Ihrer Störung bis zu 24/7 Stunden
- Zustell-Garantie für den Ersatzteil-Versand
- Prüfgarantie für jedes Ersatzteil

**Optional\***

Deutschsprachige Support-Hotline mit IT-Fachkräften zur Unterstützung beim Teiletausch.

**Optional\***

Teiletausch durch PDV vor Ort

**Optional\***

Safe Data Service

- Defekte Datenträger verbleiben im Kundenbesitz und werden vom Kunden zerstört

**Empfehlung**

In Ergänzung zu dieser Ersatzteillogistik empfehlen wir die proaktive PDV Hardware Inspektion.



### PDV Hardware Inspektion

Prüfung des aktuellen Funktions-Status der vereinbarten Komponenten

- Identifizieren von Schwachstellen und Fehlern
- Ableitung und Empfehlung von notwendigen Maßnahmen zur Systemverbesserung u./o. Fehlerbehebung
- **Optional\*** Durchführung der empfohlenen Maßnahmen

Professionelle Systemreinigung durch IT-Fachkräfte

Proaktiver Austausch von Verschleißteilen