



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 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 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 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