



## 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