



## 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 Gewährleistungsfalles

#### 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