



## PDV Premium 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 Premium 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 des PDV Premium Support Vertrages wird ein reduzierter Stundensatz angesetzt.

### 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 22) oder eine Hardware-Service Vereinbarung (Seite 23).

#### Einsatzmöglichkeiten

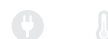
##### Hardware



##### 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

### 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.

#### Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

#### Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand