



PDV SYSTEME
stressfreie IT

“ **Damit Ihr
Kopf frei hat.** ”

PDV Serviceleistung für Ihre IT



“

Damit Ihr Kopf frei hat

und sich mit den Themen beschäftigen kann, die Ihre IT für Ihr Unternehmen erfolgreich macht – dafür haben wir PDV Analytics und Instant Services entwickelt.

Damit folgen wir unserem Leitbild.

Wir begeistern unsere Kunden mit IT-Lösungen, die ihre Geschäftsprozesse nach vorne bringen und stressfrei funktionieren.

Wir wollen für unsere Kunden immer Partner ihrer ersten Wahl sein.

Wir sind ein ständig lernendes Team, neugierig und offen für Prozess-Innovationen und IT-Lösungen von morgen. Neue Entwicklungen gehen wir dynamisch und optimistisch an.

Ihr PDV-Team

”



PDVSYSTEME
stressfreie IT

Zeichenerklärung

Bedeutung & Beschreibung

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Server



Storage



Backup/
Archivierung



Netzwerk



Sicherheit

Software



Virtualisierung



Betriebs-
systeme



Applikation



Sonstiges



Energie



Klima

-  Diese Symbole erscheinen in drei verschiedenen Farben, haben aber die selbe Bedeutung..
-  ... erscheint das Symbol in grau ist diese Einsatzmöglichkeit nicht verfügbar.

PDV Analytics

Ein Frühwarn- und Diagnosetool für Ihre IT **6**

Die Module 7



Health Check 8

Health Monitoring 9

Health Management 10



Ressource Check 11

Ressource Monitoring 12

Ressource Management 13



Release Check 14

Release Monitoring 15

Release Management 16

PDV Instant Services

Soforthilfe für den Supportfall **17**

Die Module 18



General Support 19

Call Handling 20

Premium Support 21



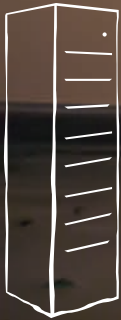
Hardware Support 22

Hardware Logistik 23

Hardware Service 24

PDV Analytics

Ausfälle vermeiden.
Kosten reduzieren.
Sicher planen.



Damit Ihr Kopf frei hat.

Ungeplante Systemausfälle sind ärgerlich, kosten Zeit und Geld. Deshalb haben wir PDV Analytics entwickelt, ein zuverlässiges Frühwarn- und Diagnosetool für Ihre IT.

Der Zustand Ihrer IT wird mit PDV Analytics laufend gemäß vereinbarter Parameter überwacht. Auftretende Fehler können schnell und flexibel behoben werden, bevor sie negative Auswirkungen auf Ihre Geschäftsprozesse haben. Ausfallzeiten werden damit reduziert und die Verfügbarkeit Ihres Systems deutlich erhöht.

Das Schöne: Alle benötigten Daten zur Analyse Ihrer IT-Umgebung sind in der Regel vorhanden. Sie müssen nur ausgelesen und ausgewertet werden.

Dies kann als einmaliger Check zu einem bestimmten Zeitpunkt geschehen oder kontinuierlich in Form eines laufenden Monitorings – je nach Anforderung.

Mit Hilfe der Ergebnisse können Sie sichere und fundierte Entscheidungen zur Fehlerbeseitigung und Verbesserung Ihrer IT treffen. Und: Sie kennen frühzeitig zukünftige Investitionsbedarfe.

Im Rahmen von Managementvereinbarungen übernehmen wir auch die Durchführung der Maßnahmen.

PDV Analytics | Die Module

PDV Analytics ist modular aufgebaut und wird flexibel für einzelne Komponenten oder Ihre gesamte IT-Umgebung eingesetzt:



PDV Health Check | Monitoring | Management

Die „Gesundheit“ Ihrer IT steht auf dem Prüfstand. Die Diagnose bezieht sich auf Zustand, Funktionalität und Zusammenspiel der einbezogenen Komponenten. Der PDV Health Report empfiehlt Ihnen Maßnahmen zur Beseitigung von Störquellen und Fehlern sowie zur Vorsorge. Die Umsetzung der Maßnahmen kann durch uns im Rahmen einer PDV Health Management Vereinbarung durchgeführt werden.

Seite 8 - 10



PDV Ressource Check | Monitoring | Management

Die Ressource Analyse bezieht sich auf Aus- und Belastung, Performance und Datenwachstum Ihres Systems. Der PDV Ressource Report empfiehlt Ihnen Maßnahmen zur Optimierung und vorausschauenden Planung und Dimensionierung Ihrer IT. Die Umsetzung der Maßnahmen kann durch uns im Rahmen einer PDV Ressource Management Vereinbarung durchgeführt werden.

Seite 11 - 13



PDV Release Check | Monitoring | Management

Die Release Prüfung bezieht sich auf Aktualität der Soft- und Firmware sowie Patches. Der PDV Release Report empfiehlt Ihnen Maßnahmen zur aktuellen Verbesserung und für das weitere Vorgehen. Die Installation von neuen Patches und Updates übernehmen wir im Rahmen einer PDV Release Management Vereinbarung.

Seite 14 - 16

Ihr Nutzen

Systemausfälle vermeiden. Effizient arbeiten.

Kritische Systemzustände können grundsätzlich frühzeitig erkannt werden. Vorbeugende Maßnahmen können in die laufende Arbeit eingeplant werden und behindern nicht andere wichtige Abläufe. Ihr IT-Team kann deutlich effizienter arbeiten.

Systemausfälle, die weitreichende wirtschaftliche Folgen für Ihr Unternehmen haben können, werden reduziert.

Vorsorge ist besser als abwarten.

Gezielt agieren. Kosten reduzieren.

Da die Ursachen einer Störung durch eine Diagnose mit PDV Analytics grundsätzlich identifiziert werden, können Maßnahmen zielgenau getroffen und Kosten reduziert werden.

„Trial and Error“ sind immer teurer als zielgerichtetes Vorgehen.

Investitionen sicher planen. Überraschungen ausschließen.

Eine vorausschauende Ermittlung von Kapazitätsgrenzen und Engpässen verringert das Risiko von Überraschungen. Die dabei gewonnenen Daten sind eine wertvolle Hilfe zur Ermittlung des zukünftigen Bedarfs und eine verlässliche Planungsgrundlage für Ihre Investitionen.

Stressfrei agieren ist besser als hektisch zu reagieren.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in PDV Analytics eingebunden werden, umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse und damit die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Je nach Modul, Ihren Wünschen und technischen Möglichkeiten werden die Daten remote oder bei Ihnen vor Ort erhoben.

Durchführung

- ✓ einmalig
- ✓ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand



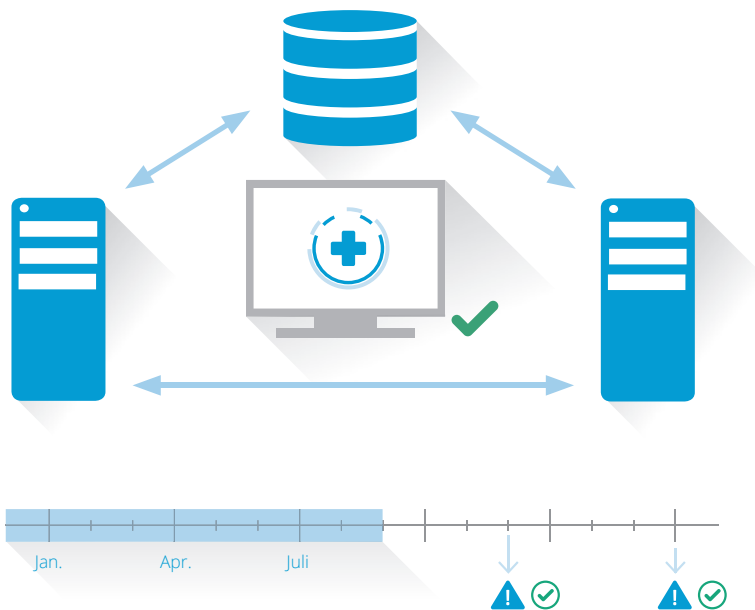
PDV Health Check

Ein Gesundheits-Check, der glücklich macht.

Unbestritten: 1. In der IT schleichen sich ohne regelmäßige Pflege irgendwann Probleme ein. 2. Vor Anforderungsänderungen können Sie sich in einem dynamischen und erfolgreichen Unternehmen sowieso nicht schützen.

All das hat natürlich Konsequenzen. Ihr System, das eine Zeit lang rund lief, verliert zunehmend die Performance, die gefordert ist und Ihre User glücklich macht.

Der PDV Health Check stellt sicher, dass Sie den aktuellen Funktions-Status Ihrer eingesetzten IT besser kennen. Hierfür werden gemäß vereinbarter Parameter IT-Komponenten auf Zustand, Funktionsfähigkeit und insbesondere ihr Zusammenspiel geprüft.



PDV Health Report

Der PDV Health Report dokumentiert den aktuellen Gesundheitszustand Ihrer IT, zeigt Fehler und Schwachstellen auf und weist auf mögliche, zukünftige Risiken hin. Darüber hinaus enthält er auch ‚Therapievorschläge‘ in Form eines Aktionsplans zur Behebung diagnostizierter Fehlerquellen und Systemschwächen sowie zur Risikoreduzierung.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in den PDV Health Check eingebunden werden, umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse des Reports und damit die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Der PDV Health Check kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Ihr Nutzen

Fehler beseitigen. Risiken reduzieren.

Die Ursachen von Fehlern, Schwachstellen und Risiken können durch die Betrachtung aller in die Analyse einbezogener Komponenten, frühzeitig identifiziert und gezielt beseitigt werden.

Sicher planen. Kosten reduzieren.

Sie können notwendige Maßnahmen gezielt planen und rechtzeitig umsetzen, um unerwünschte Ausfallzeiten und -kosten zu vermeiden. Entscheidungen unter Zeitdruck sind meist die ungünstigere Lösung.

Systemverfügbarkeit erhöhen. Effizienter arbeiten.

Der PDV Health Check zeigt auf, wie Sie Ihre IT wirksam vor ungeplanten Ausfällen schützen. Ohne ungeplante Unterbrechungen sind Ihre personellen Kapazitäten effizienter genutzt.

Nachvollziehbar dokumentieren. Arbeit erleichtern.

Der schriftliche PDV Health Report macht die Funktionalität Ihrer IT Umgebung jederzeit nachvollziehbar und erleichtert das Verständnis für notwendige Maßnahmen und Investitionen.

Durchführung

- ✓ einmalig
- ✗ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand



PDV Health Monitoring

Permanente Gewissheit ist sicherer.

Beim Auto ist es längst selbstverständlich; Wichtige Parameter werden durch den Bordcomputer permanent überwacht. Wir warten nicht die nächste Inspektion ab um festzustellen, dass eine Fehlerquelle schon zu größeren Schäden geführt hat.

Der ‚Bordcomputer‘ für Ihre IT ist die PDV Monitoring Appliance. Sie wird für die mit Ihnen vereinbarten Überwachungsparameter konfiguriert und in Ihre IT-Umgebung integriert. Alle betrachteten Daten sind zentral an einer Stelle sichtbar, so dass Sie laufend den aktuellen Funktionsstatus Ihrer überwachten Hard- und Software kennen.

Hierfür werden Ihre überwachten Komponenten permanent automatisch auf Zustand, Funktionsfähigkeit und Zusammenspiel geprüft. Mögliche Probleme werden schnell erkannt und können unmittelbar behoben werden – ein Schutzmechanismus vor größeren Schäden.

Immediate Warning

Werden Probleme an Ihren überwachten IT-Komponenten erkennbar, werden Sie automatisch benachrichtigt.

In Verbindung mit einer PDV Premium Support Vereinbarung (Seite 21) werden zeitgleich auch unsere IT-Techniker informiert. Diese leisten erste Hilfe und entwickeln Vorschläge für weitere zielgenaue Maßnahmen, die sie mit Ihnen absprechen und durchführen.

PDV Health Report

Ein PDV Health Report wird in regelmäßigen, mit Ihnen vereinbarten Intervallen erstellt. Er analysiert den Verlauf des Systemzustands Ihrer überprüften IT und leitet Maßnahmen ab, die für eine von Ihnen gewünschte Funktionalität auch zukünftig vorsorgt.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Health Monitoring eingebunden werden, umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse des Reports und damit die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Die PDV Monitoring Appliance wird für die mit Ihnen vereinbarten Überwachungsparameter konfiguriert und in Ihre IT integriert.

Ihr Zusatznutzen

Über die Vorteile eines PDV Health Checks hinaus bietet Ihnen das Monitoring folgende Zusatznutzen:

Verfügbarkeit erhöhen. Kosten reduzieren.

Durch die kontinuierliche Analyse aller einbezogenen Komponenten sowie die zentrale Darstellung der Zustände können Schwachstellen und Risiken des Systems erkannt und schnell behoben werden. Kosten für ungeplante Ausfälle werden reduziert.

Spürbar entlastet. Effizienter arbeiten.

Durch den Wegfall regelmäßiger Überwachungsaufgaben oder sporadischer Systemchecks wird Ihr IT-Personal deutlich entlastet und steht für die Erledigung von Kernaufgaben und die Unterstützung der für Ihr Unternehmen wichtigen Geschäftsprozesse stärker zur Verfügung.

Kosten sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Dem PDV Health Monitoring liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind somit für Sie planbar und fallen nicht mehr überraschend an – weder zeitlich noch der Höhe nach.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



PDV Health Management

Schnell reagieren. Ausfallzeiten reduzieren.

Das PDV Health Monitoring ist ein verlässliches Diagnosetool, das Sie mit Hilfe der PDV Monitoring Appliance jederzeit über den Gesundheitszustand Ihrer überwachten IT informiert. Wird ein Supportfall diagnostiziert, bieten wir Ihnen im Rahmen des PDV Health Managements weitere Services zur schnellen Fehlerbehebung und Minimierung Ihrer Ausfallzeiten an.

PDV Health Management

Da die Fehlerursachen ebenso wie die spezifischen Anforderungen an ein IT-System sehr unterschiedlich sind, bieten wir Ihnen verschiedene Health Management Module an. Sie entscheiden, welche Module zur Aufrechterhaltung eines unterbrechungsarmen Betriebes für Ihre IT wichtig sind.

1 PDV Call Handling

Im Supportfall kontaktieren wir umgehend den Hersteller, koordinieren und monitoren alle Schritte bis zur erfolgreichen Fehlerbehebung.

Seite 20

2 PDV Premium Support

Verkürzte Service- und Reaktionszeiten beschleunigen die Fehlerbehebung. Wir übernehmen auch das Call Handling mit den Herstellern.

Seite 21

3 PDV Hardware Logistik

Wir bevorraten die passenden Ersatzteile für festgelegte Komponenten Ihrer IT und senden diese im Supportfall in der vereinbarten Zeit umgehend zu.

Seite 22

4 PDV Hardware Service

Wir analysieren die Fehlerursache und identifizieren notwendige Ersatzteile. Diese werden von uns in der vereinbarten Zeit vor Ort ausgetauscht.

Seite 23

PDV Support Extension

Sie erhalten von uns die Service-, Reaktions- und Garanzzeiten, die Sie für Ihre IT-Komponenten benötigen – unabhängig von den Standards der Hersteller.

Ihr Zusatznutzen

Durch den modularen Aufbau können Sie das PDV Health Management optimal auf Ihren Bedarf zuschneiden. Sie zahlen nur das, was Sie wirklich benötigen.

	PDV Call Handling	PDV Premium Support	PDV Hardware Logistik	PDV Hardware Service	PDV Support Extension
Hardware					
Server	✗	☐	☐	☐	☐
Storage	☐	✗	✗	☐	☐
Backup/ Archivierung	☐	☐	✗	☐	☐
Netzwerk	☐	✗	☐	☐	☐
Security	☐	✗	☐	☐	✗
Software					
Virtualisierung	☐	✗	☐	☐	☐
Betriebssysteme	☐	✗	☐	☐	✗
Applikation	☐	✗	☐	☐	☐
Sonstiges					
Energie	✗	☐	☐	☐	☐
Klima	✗	☐	☐	☐	☐

Beispiel eines Mixes von Modulen für den Support unterschiedlicher Komponenten Ihres Rechenzentrums.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Health Management eingebunden sind, umso geringer ist die Ausfallwahrscheinlichkeit Ihrer IT.

Das PDV Health Management kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Durchführung

- ✗ einmalig
- ✓ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✗ nach Aufwand



PDV Ressource Check

Der Belastungstest für Ihre IT.

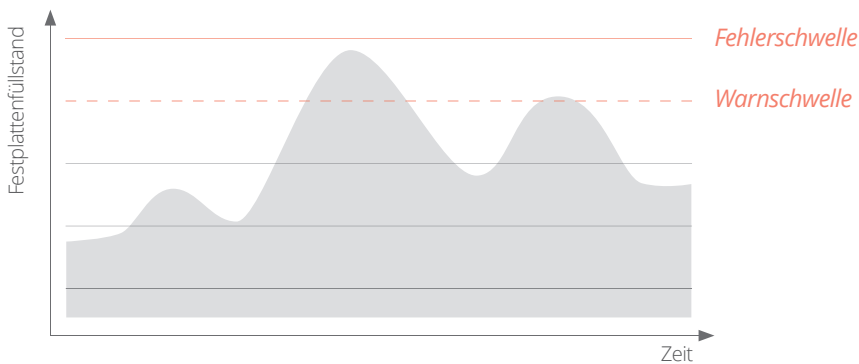
Ein gesundes IT-System ist gut. Aber ein gesundes System am Limit zu fahren, kann der Gesundheit schaden - auch Ihrer eigenen.

Der PDV Ressource Check ist ein Belastungstest, der die aktuelle und zukünftige Leistungsfähigkeit Ihrer IT eruiert. Er prüft die Auslastung und Füllstände Ihrer IT und analysiert die Auslastungsspitzen und deren Verursacher. Auftretende Engpässe können gezielt beseitigt werden. Für Erweiterungsinvestitionen haben Sie eine fundierte Entscheidungsgrundlage.

PDV Ressource Report

Der PDV Ressource Report stellt die aktuelle Auslastung und Füllstände Ihrer IT-Komponenten wie zum Beispiel Speicher- oder Prozessorauslastung nachvollziehbar dar.

Mit Hilfe dieser Daten prüfen wir die Möglichkeit, Ihr System zu verbessern, um Engpässe auszugleichen. Auch zeigen wir Handlungsoptionen zur aktuell notwendigen wie auch vorausschauenden Dimensionierung Ihrer IT auf.



Beispielgrafik

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in den PDV Ressource Check eingebunden werden, umso aussagekräftiger sind die Ergebnisse des Reports und damit die Wirksamkeit der Maßnahmen sowie die Sicherheit Ihrer Planung.

Der PDV Ressource Check kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Ihr Nutzen

Vorhandene Ressourcen nutzen. Kosten sparen.

Engpässe können häufig durch die Umstrukturierung der vorhandenen Ressourcen ausgeglichen und Kosten vermieden werden.

Engpässe prognostizieren, Ressourcen bereitstellen.

Der PDV Ressource Report dokumentiert die Auslastung und die Ursachen der Überlastung Ihrer überwachten IT. Sie können notwendige Maßnahmen zur Behebung von Engpässen weit vor ihrem Auftreten treffen. Ausreichende Ressourcen stehen vorausschauend und rechtzeitig zur Verfügung.

Investitionen sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Investitionen zur Kapazitätserweiterung oder zum Ausbau der Infrastruktur Ihrer IT können von Ihnen auf einer soliden Analysegrundlage und mit Hilfe unserer Empfehlungen sicher geplant werden. Kostspieligen Überraschungen können vermieden werden.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



PDV Ressource Monitoring

Der Drehzahlmesser Ihrer IT.

Bei stark variierenden Auslastungen und wechselnden Anforderungen ist es vorteilhaft, die Be- und Auslastung Ihrer IT-Ressourcen permanent zu überwachen. Sie schalten ja auch den Drehzahlmesser Ihres Autos während der Fahrt nicht aus.

PDV Ressource Monitoring stellt sicher, dass sie jederzeit den variierenden Auslastungsgrad und die Füllstände Ihrer überwachten IT kennen. Hierzu wird die PDV Monitoring Appliance in Ihr IT-System integriert, die für die geforderten Überwachungsparameter konfiguriert ist. Alle gemäß vereinbarter Parameter überwachten Daten, zum Beispiel die Speicher- oder Prozessorauslastung, werden permanent ermittelt und ausgewertet. Sie sind zentral an einer Stelle sichtbar, so dass Sie laufend den aktuellen Status Ihrer Ressourcen kennen.



Immediate Warning

Zeichnen sich Probleme ab, werden Sie sofort automatisch benachrichtigt und können umgehend Maßnahmen einleiten.

In Verbindung mit einer PDV Premium Support Vereinbarung (Seite 21) werden zeitgleich auch unsere IT-Techniker informiert. Diese leisten Erste Hilfe und entwickeln Vorschläge für weitere zielgenaue Maßnahmen, die sie mit Ihnen absprechen und durchführen.

PDV Ressource Report

In vereinbarten Intervallen erhalten Sie von uns den PDV Ressource Report über die Entwicklung der Auslastungen und der Füllstände Ihrer überwachten IT einschließlich Analyse. Diese beinhaltet auch Vorschläge zur möglichen Verbesserung Ihrer vorhandenen Ressourcen sowie zur aktuell notwendigen und vorausschauenden Dimensionierung Ihrer IT-Umgebung.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Ressource Monitoring eingebunden werden, umso genauer ist die Überwachung Ihrer IT, die Wirksamkeit der Maßnahmen und die Sicherheit Ihrer Planung.

Die PDV Monitoring Appliance wird für die mit Ihnen vereinbarten Überwachungsparameter konfiguriert und in Ihre IT integriert.

Ihr Zusatznutzen

Über die Vorteile eines PDV Ressource Checks hinaus bietet Ihnen das Monitoring folgende Zusatznutzen:

Auslastung jederzeit kennen, Leistungsfähigkeit verbessern.

Sie kennen zu jeder Zeit die Be- und Auslastung sowie die Ursachen einer Überlastung Ihrer überwachten IT-Komponenten. Bei erkennbaren Engpässen können notwendige Maßnahmen rechtzeitig gezielt getroffen werden.

Investitionen rechtzeitig planen. Ressourcen sicherstellen.

Das Datenwachstum Ihrer überwachten IT-Komponenten ist für Sie immer einsehbar und nachvollziehbar. Mit einer Analyse basierend auf fortlaufenden Daten können Sie jederzeit Investitionen in IT-Ressourcen verlässlich planen. Das Ergebnis einer getätigten Investition wird durch das laufende Monitoring nachweisbar dargestellt.

Kosten sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Dem PDV Ressource Monitoring liegt eine Pauschale zugrunde. Kosten sind somit für Sie planbarer und fallen grundsätzlich nicht mehr überraschend an – weder zeitlich noch der Höhe nach.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



PDV Ressource Management

Planvoll agieren. Immer ausreichende Kapazitäten.

PDV Ressource Check und Monitoring sind eine verlässliche Entscheidungsgrundlage zur Sicherstellung der heutigen und zukünftigen Leistungsfähigkeit Ihrer IT.

Werden Belastungsgrenzen sichtbar oder ein Datenwachstum erkennbar, das die Leistungsfähigkeit Ihrer IT zukünftig überschreitet, können Sie frühzeitig qualifiziert entscheiden, was Sie tun wollen - selber oder mit professioneller Assistenz.

PDV Ressource Management Module

Zeigt das Ergebnis des PDV Ressource Checks oder Monitorings eine notwendige Kapazitätserweiterung oder der Ausbau der Infrastruktur Ihrer IT, unterstützen wir Sie bei der Umsetzung mit folgenden Modulen:

1 PDV IT Konzeption
Erstellung von Strategie-, Planungs- und Umsetzungskonzepten für Rechenzentren

2 PDV Projektmanagement
Projektleitung /-betreuung
Beratung bei Vergabeverfahren

3 PDV IT Assemblierung
Kompatible Integration und Konfiguration von Komponenten zu einem leistungsfähigen Gesamtsystem

4 PDV IT Installation
Installation und Integration von Erweiterungskomponenten

Ihr Zusatznutzen

Durch das Monitoring wissen wir um Parameter Ihrer Ressourcen und zukünftige Kapazitätsbedarfe.

Auf dieser Grundlage unterstützen wir Sie in allen Phasen der Erweiterung und des Ausbaus Ihrer IT.

	PDV IT Konzeption	PDV Projektmanagement	PDV IT Assemblierung	PDV IT Installation
Hardware				
Server	✗			
Storage		✗		
Backup/ Archivierung			✗	
Netzwerk				
Security				
Software				
Virtualisierung				
Betriebssysteme				
Applikation				
Sonstiges				
Energie				
Klima				

Beispiel für den Einsatz unterschiedlicher Module.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Durchführung

- ✓ einmalig
- ✗ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand



PDV Release Check

Kleine Maßnahme. Große Wirkung.

In der IT ist es so wie im wirklichen Leben: Manchmal verliert man einfach die Übersicht. Insbesondere bei der Vielzahl der Software-, Patch- und Firmware-Versionen haben Sie häufig nicht alles im Blick. Und wenn neue Patches oder Updates Systemstörungen verursachen, ist das besonders ärgerlich.

Der PDV Release Check ermöglicht, dass Fehler oder Störungen durch Inkompatibilitäten verschiedener Versionsstände vermieden werden und Ihre IT in einer von den Herstellern unterstützten Konfiguration betrieben wird.

Wir prüfen Ihre installierten Software-, Patch- und Firmware-Versionen auf Übereinstimmung mit Support-Matrizen und Herstellerempfehlungen – d. h. in Systemen enthaltene Komponenten werden ebenso berücksichtigt wie die Betriebssysteme.

Sie profitieren von unserem Know-how durch die Betreuung einer Vielzahl von IT-Systemen und unserem engen Kontakt zu den Herstellern. Wir wissen, welche Software-, Patch- und Firmware-Versionen aktuell stabil sind, harmonisieren und von Ihnen eingesetzt werden sollten – und welche auch nicht oder später!

PDV Release Report

Der PDV Release Report enthält:

1. Eine Übersicht (Dokumentation) Ihrer installierten Versionen
2. Einen Abgleich mit den aktuell verfügbaren Versionen
3. Die Prüfung Ihrer vorhandenen Konfiguration auf Herstellerunterstützung
4. Qualifizierte Handlungsempfehlungen für durchzuführende Patches und Updates

Im Rahmen der PDV Release Management Leistungen (Seite 16) installieren wir auch die empfohlenen Patches und Updates.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in den PDV Release Check eingebunden sind, umso geringer ist die Fehlerwahrscheinlichkeit Ihrer IT. Die Wirksamkeit neuer Patches und Updates wird erhöht.

Der PDV Release Check kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Ihr Nutzen

Fehlerquellen beheben. Sicherheitslücken schließen.

Sie kennen den Stand der Software-, Patch- und Firmware-Versionen Ihrer IT, deren Aktualität sowie Kompatibilität. Mögliche Fehlerquellen können beseitigt und vorhandene Sicherheitslücken geschlossen werden.

Updates planen. Fehler vermeiden.

Sie erhalten mit unserem breiten Erfahrungswissen und Know-how eine qualifizierte Handlungsempfehlung für weitere Patches und Updates. Diese können Sie geplant durchführen und dabei Fehler aufgrund mangelnder Kompatibilität oder nicht einschätzbarer Risiken vermeiden.

Neue Funktionen nutzen. Effizienz steigern.

Sie kennen die neuen Funktionen eines Updates, die Ihnen die Arbeit erleichtern. Mit deren Nutzung können Sie Ihre Prozesse zukünftig effizienter gestalten.

Herstellersupport sicherstellen. Kosten vermeiden.

Im Falle einer Störung vermeiden Sie weitere Komplikationen und Zeitverluste wenn die Konfiguration Ihrer IT den Herstellerangaben entspricht. Sie entlasten Ihr IT-Team, sparen Arbeitszeit und Kosten.

Nachvollziehbar dokumentieren. Audits vorbereiten.

Der PDV Release Report ist auch eine Dokumentation Ihrer Software-, Patch- und Firmware-Versionen und damit intern eine große Erleichterung bei der täglichen Arbeit sowie Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Für externe Zwecke stellt er eine wertvolle Arbeitsunterlage - z. B. bei Ihrer Vorbereitung von Audits dar.

Durchführung

- ✓ einmalig
- ✗ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand



PDV Release Monitoring

Immer auf der sicheren Seite.

Das PDV Release Monitoring beinhaltet dieselben Leistungen wie der PDV Release Check. Der Unterschied: Beim Monitoring findet ein solcher Check in sinnvollen Intervallen statt, die Sie mit uns vereinbart haben. Denn die Vorteile eines einmaligen Release Checks zehren sich zwangsläufig mit zunehmendem zeitlichem Abstand zum letzten Check durch neue Patches und Updates auf.

Der Grund: In der schnelllebigen IT-Welt ändern sich laufend wichtige Parameter und Anforderungen. Diese Situation birgt für Ihre IT sowohl Risiken, die vermieden werden wollen, als auch Chancen und Optionen, von denen Sie profitieren können.

Das PDV Release Monitoring stellt sicher, dass Sie die Chancen der angebotenen neuen Patches und Updates kontinuierlich nutzen und die Risiken noch nicht ausgereifter Versionen oder Inkompatibilitäten reduzieren können.

Die für Sie passenden zeitlichen Intervalle für ein PDV Release Monitoring ergeben sich aus den Anforderungen, die Sie an die Verlässlichkeit und Wirtschaftlichkeit Ihrer IT stellen.

Die Regelmäßigkeit der Überprüfung Ihrer Software-, Patch- und Firmware-Versionen führt zu Vorteilen, die über den Nutzen eines einmaligen Checks hinausgehen.

PDV Release Report

Der PDV Release Report enthält:

1. Übersicht (Dokumentation) Ihrer installierten Versionen
2. Einen Abgleich mit den aktuell verfügbaren Versionen
3. Die Prüfung Ihrer vorhandenen Konfiguration auf Herstellerunterstützung
4. Qualifizierte Handlungsempfehlungen für durchzuführende Patches und Updates

Im Rahmen der PDV Release Management Leistungen (Seite 16) installieren wir auch die empfohlenen Patches und Updates.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in den PDV Release Monitoring eingebunden sind, umso geringer ist die Fehlerwahrscheinlichkeit Ihrer IT. Die Wirksamkeit neuer Patches und Updates wird erhöht.

Das PDV Release Monitoring kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Ihr Zusatznutzen

Das PDV Release Monitoring stellt die Aufrechterhaltung aller Vorteile, die Sie mit einem PDV Release Check erhalten, kontinuierlich sicher. Besonders herauszustellende Vorteile des Monitoring dabei sind:

1. Sie kennen immer den von Herstellern supporteten Zustand.
2. Sicherheitslücken können schneller geschlossen werden.
3. Eine laufend aktuelle Dokumentation der Softwarestände erleichtert die Arbeit Ihres IT-Teams.

Kosten sicher planen. Überraschungen vermeiden.

Dem PDV Release Monitoring liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind somit für Sie planbar und fallen nicht mehr überraschend an – weder zeitlich noch der Höhe nach.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand

PDV Release Management

Schnell agieren. Professionell installieren.

Das PDV Release Management ist ein Service, der zusätzlich zum Release Monitoring die Installation von neuen Patches und Updates beinhaltet. Wir übernehmen nicht nur die kontinuierliche Prüfung Ihrer installierten Software-, Patch- und Firmware-Versionen auf Übereinstimmung mit den Support-Matrizen der Hersteller und sprechen Empfehlungen zum Update und zur Installation neuer Patches auf, sondern führen auch die Empfehlungen bei Ihnen durch.

Die Installation erfolgt nach Ihrer Freigabe unserer Empfehlungen durch unsere IT-Techniker. Das Zeitfenster für die Installation planen Sie.

Damit vermeiden Sie, dass Fehler oder Störungen durch Inkompatibilitäten verschiedener Versionsstände auftreten. Ihre IT ist immer in einer von den Herstellern unterstützten Konfiguration. Neue Funktionen der Updates, die für Ihre IT oder Geschäftsprozesse sinnvoll sind, können umgehend genutzt werden.



Von unserem Know-how profitieren Sie beim PDV Release Management doppelt:

Unser Wissen, welche Software-, Patch- und Firmware-Versionen aktuell stabil einsetzbar sind und harmonisieren, kommt Ihnen zugute. Dieses Wissen folgt aus der Betreuung einer Vielzahl von IT-Systemen und unserem engen Kontakt zu den Herstellern.

Auch sind für uns die Installation von Patches und Updates eine Routine, die hilft, Fehler zu vermeiden.

Machen neue Funktionen von Updates eine neue Konfiguration Ihres Systems erforderlich oder führen Quellcodeänderungen der Hersteller bei neuen Patches zu unvorhersehbaren Störungen, die analysiert und behoben werden müssen, führen wir diese Arbeiten im Rahmen des PDV General Supports (S. 19) durch.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten in das PDV Release Management eingebunden sind, umso geringer ist die Fehlerwahrscheinlichkeit Ihrer IT. Die Wirksamkeit neuer Patches und Updates wird erhöht.

Der PDV Release Check kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Ihr Zusatznutzen

Alle Vorteile nutzen. Immer sicher sein.

Mit der Umsetzung der von uns empfohlenen Maßnahmen nutzen Sie sowohl alle aufgeführten Vorteile eines Release Monitorings und zusätzlich die der Realisation:

1. Ihre IT ist immer in einem von Herstellern supporteten Zustand.
2. Herstellerseits bekannte und behobene Sicherheitslücken sind geschlossen.
3. Ihre Dokumentation ist immer auf dem aktuellen Stand.
4. Sie kennen neue Funktionen der Updates und können diese nutzen.

Patches und Updates planen. Zeit und Geld sparen.

Die Installation von neuen Patches und Updates kann mit Ihnen zusammen so geplant werden, dass Ihre Arbeitsabläufe nicht gestört sind. Durch unsere Routine können wir den zeitlichen Aufwand gut abschätzen. Ihr IT-Team ist entlastet und Sie sind - auch finanziell - auf der sicheren Seite.

Know-how nutzen. Fehler vermeiden.

Da Installationen von Patches und Updates unser Tagesgeschäft sind, profitieren Sie von unserem Know-how. Fehler werden vermieden, die später zu Problemen führen könnten.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand

Damit Ihr Kopf frei hat.



PDV Instant Services

**Schnell reagieren.
Ausfallzeiten reduzieren.
Kosten reduzieren.**

Wir können Ihnen keinen absolut störungsfreien Betrieb Ihrer IT garantieren - das wäre unseriös. Was wir aber können: Im Fall von Störungen oder Ausfällen die Zeiten für die Fehlerbehebung verringern!

Da die Fehlerursachen genauso unterschiedlich sind wie Ihre Anforderungen an eine Fehlerbehebung, bieten wir Ihnen unterschiedliche Instant Service Module an. Alle mit

den garantierten Service-, Reaktions- und Bereitschaftszeiten, die Sie benötigen.

Die PDV Instant Services haben folgende Qualitätsmerkmale: Sie werden von ausgebildeten und deutschsprachigen IT-Technikern durchgeführt, die je nach Fachgebiet herstellerzertifiziert sind. Für einen Supportfall haben Sie in der Regel ein und denselben Ansprechpartner.

PDV Instant Services | Die Module

Ihre IT lebt von Verfügbarkeit. Deshalb haben wir den Anspruch, Ihnen für jeden Supportfall das passende Service Modul zu bieten – egal ob es sich um Hard- oder Softwareprobleme, um geplante Maßnahmen oder unvorhersehbare Ereignisse handelt.



PDV General Support

Dieser Service steht Ihnen rund um die Uhr 24/7 ohne vertragliche Vereinbarung für alle IT Probleme zur Verfügung.

Seite 19



PDV Call Handling

Im Supportfall kontaktieren wir umgehend den Hersteller, koordinieren und monitoren alle Schritte bis zur erfolgreichen Fehlerbehebung.

Seite 20



PDV Premium Support

Garantierte Service- und Reaktionszeiten beschleunigen die Fehlerbehebung. Wir übernehmen auch das Call Handling mit den Herstellern.

Seite 21



PDV Hardware Support

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

Seite 22



PDV Hardware Logistik

Wir bevorraten die passenden Ersatzteile für festgelegte Komponenten Ihrer IT und senden diese im Störfall in der vereinbarten Zeit umgehend zu.

Seite 23



PDV Hardware Service

Wir analysieren die Fehlerursache und identifizieren notwendige Ersatzteile. Diese werden von uns in der vereinbarten Zeit vor Ort ausgetauscht.

Seite 24

Ihr Nutzen

Durch den modularen Aufbau können Sie die PDV Instant Services optimal auf Ihren Bedarf zuschneiden. Sie zahlen nur das, was Sie wirklich benötigen.

	PDV Call Handling	PDV Premium Support	PDV Hardware Logistik	PDV Hardware Service	PDV Hardware Support
Hardware					
Server	✗	■	■	■	■
Storage	■	✗	✗	■	✗
Backup/ Archivierung	■	■	✗	■	■
Netzwerk	■	✗	■	■	✗
Security	■	✗	■	■	■
Software					
Virtualisierung	■	✗	■	■	■
Betriebssysteme	■	✗	■	■	■
Applikation	■	✗	■	■	■
Sonstiges					
Energie	✗	■	■	■	■
Klima	✗	■	■	■	■

Beispiel eines Mixes von Modulen für den Support unterschiedlicher Komponenten Ihres Rechenzentrums.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Je mehr Komponenten durch die PDV Instant Services unterstützt werden, umso geringer ist Ausfallwahrscheinlichkeit Ihrer IT.

Das PDV Health Management kann bei Ihnen vor Ort oder, wenn möglich, auch remote erfolgen.

Durchführung

- ✓ einmalig (PDV General Support)
- ✓ kontinuierlich

Abrechnung

- ✓ pauschal
- ✓ nach Aufwand (PDV General Support)



PDV General Support

Immer für Sie da. Der Support für alle Fälle.

Ihr IT System ist der Lebensnerv Ihres Unternehmens und Verfügbarkeit hat höchste Priorität. Dabei unterstützen wir Sie in allen unvorhersehbaren Supportfällen mit dem PDV General Support.

Einige Beispiele:

- Konfigurationsänderungen auf Grund von Soft- oder Firmware Updates
- Behebung von Fehlern (z.B. wegen Quellcodeänderungen der Hersteller), die durch neue Patches aufgetreten sind
- Unterstützung bei ungeplanten und notwendigen Änderungen der IT-Umgebung ohne Projekt-Hintergrund
- Geplante , sporadisch auftretende Änderungen oder Anpassungen Ihrer IT (Change Request)
- Überbrückung von Kapazitätsengpässen
- Krankheitsbedingter Ausfall von IT Personal
- Urlaubsvertretungen für Administratoren

Für den PDV General Support zahlen Sie keine regelmäßigen Grundgebühren wie z. B. für Verträge mit Service-, Bereitschaft- oder Reaktionszeitgarantie. Die Abrechnung der Leistungen erfolgt nach Aufwand und Tätigkeitsnachweis.

Sie erreichen den PDV General Support rund um die Uhr 24/7

Tel. **+49 (0) 5321 37 03 50**

+49 (0) 8131 61 61 20

@ HOTLINE@pdv-systeme.de

Ihr Nutzen

Sparsam agieren.

Flexibel reagieren.

Sie haben keine laufenden Kosten. Diese fallen nur an, wenn Sie unsere Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Engpässe ausgleichen.

Verfügbarkeit sicherstellen.

Sie müssen nicht in allen Bereichen Know-how und Ressourcen vorhalten und können bei Randthemen, Engpässen oder Überlastungen auf unsere IT-Spezialisten zurückgreifen.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Durchführung

- ✓ einmalig
- ✗ kontinuierlich

Abrechnung

- ✗ pauschal
- ✓ nach Aufwand



PDV Call Handling

Sie kümmern sich um Ihre IT. Wir um Ihre Calls.

Die Lösung Ihres IT-Problems liegt auf der Hand, wenn z. B. ein Server ausgefallen ist, der beim Hersteller unter Gewährleistung steht. Und dennoch gibt es für Sie Gründe, mit uns ein Call-Handling zu vereinbaren. Warum? Der Kontakt mit einem Herstellersupport ist für Ihr IT-Team oft ein zeitraubendes ‚Ping-Pong-Spiel‘. Die Gründe:

- Die Hotlines der Hersteller sind häufig im Ausland stationiert. Sprach- und Verständigungsprobleme sowie Warteschleifen sind nicht ausgeschlossen.
- Call-Center-Agenten können zwar technisch geschult sein, haben aber selten praktische Erfahrungen.
- Die Bearbeitung Ihres Calls erfolgt nach einem prozessorientierten, vorgegebenem Schema, meistens aber nicht mit dem Ziel einer direkt pragmatischen und schnellen Problemlösung.
- Sie haben keinen festen Ansprechpartner.

Leistungen des PDV Call Handlings

Mit einer PDV Call-Handling Vereinbarung stellen Sie sicher, dass Ihre Calls reibungslos und professionell von uns bearbeitet werden.

- Garantierte Annahmezeiten. Die Annahmezeiten von montags bis freitags 8.00 bis 17.00 Uhr (Standard) können vertraglich auf bis zu 24/7 ausgedehnt werden.
- Reaktionszeitgarantie. Nach Annahme Ihres Calls garantieren wir die Kontaktaufnahme mit dem Hersteller innerhalb der vereinbarten Zeit. Sie erhalten eine Bestätigung.
- Sie haben bei uns einen deutschsprachigen Ansprechpartner, der nicht wechselt.
- Ihr PDV-Ansprechpartner ist ein IT-Techniker, der Ihre Anforderungen kennt und Routine in der Kommunikation zu den Herstellern hat. Die Zeiten zur Behebung Ihres gemeldeten Fehlers können deutlich gesenkt werden.
- Wir führen für Ihren Call das Monitoring durch und überwachen alle Vorgänge bis zum erfolgreichen Abschluss. Ihr IT-Team wird nicht zusätzlich belastet.
- Dem PDV Call Handling liegt eine Pauschale zugrunde. Die Kosten sind für Sie planbar.

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

Gezielt kommunizieren. Zeitverluste reduzieren.

Wir sind ausgebildete IT-Techniker und sprechen Deutsch. Mit dem PDV Call Handling vermeiden Sie deshalb Zeitverluste in Warteschleifen ausländischer Hotlines und Verständigungsprobleme mit unerfahrenen Call-Center Agenten.

Ausgaben budgetieren. Kosten sicher planen.

Sie können Ihre Ausgaben für das Call Handling präzise budgetieren. Eine vereinbarte Pauschale - egal, wie häufig und lange wir mit einem Hersteller telefonieren - gibt Ihnen Planungssicherheit.

Erfahrung nutzen. Problemlösung beschleunigen.

Ihr Call wird bei uns von erfahrenen IT-Technikern bearbeitet, die täglich mit den Herstellern in Kontakt stehen und beurteilen können, welche Maßnahmen zielführend sind und welche nicht. Die Lösung Ihres Problems wird deutlich beschleunigt.

Koordination delegieren. Effizienz steigern.

Von der Annahme Ihres Calls bis zum erfolgreichen Abschluss haben wir alles im Blick. Ihr IT-Team kann sich effizient auf die Aufgaben konzentrieren, die für Ihre Geschäftsprozesse von Bedeutung sind.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



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).

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.

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.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



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



PDV Hardware Logistik

*Ersatzteile verfügbar bis zur Abschaltung.
Supportlücken schließen.*

Sie haben eine hohe Investition in Ihre Hardware und die passende Software getätigt und wollen diese über einen langen Zeitraum nutzen. Eine Voraussetzung dafür ist die Verfügbarkeit von Ersatzteilen innerhalb der gesamten Nutzungsdauer.

Die Lieferbarkeit von Ersatzteilen durch Hersteller ist häufig nicht über die gesamte Laufzeit Ihres Systems gewährleistet. Mit einem PDV Hardware Logistik Vertrag stellen Sie sicher, dass für Ihr System bis zum Zeitpunkt der Abschaltung notwendige Ersatzteile verfügbar sind - auch End-of-Life Komponenten.

Werden für Ihren Betrieb notwendige Service- und Reaktionszeiten durch die Care-Pack- und Supportvereinbarungen der Hersteller nicht abgedeckt, schließen wir für Sie auch diese Lücke.

Leistungen der PDV Hardware Logistik

- Vorratsgarantie. Ersatzteilbevorratung für die gesamte Laufzeit Ihres IT-Systems oder kritischer Komponenten möglich.
- 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 ausgedehnt werden.
- Reaktionszeitgarantie. Sobald Sie einen Fehler melden, machen wir innerhalb der vereinbarten Reaktionszeitzeit Ihr Ersatzteil versandbereit. Zur Beschleunigung des Versandes kann auch eine Expressbelieferung vereinbart werden.
- Prüfgarantie. Jedes Ersatzteil wird zum Zeitpunkt der Einlagerung und des Versands auf regelmäßige auftretende Fehler getestet.
- Technische Beratung (optional). Wir beraten Sie beim Austausch des Ersatzteils.
- Vor Ort Service (optional). Wir tauschen das Ersatzteil vor Ort im Rahmen des PDV General Supports (Seite 19). Einen Ersatzteilaustausch durch uns inklusive Bereitschaftsgarantie bietet der PDV Hardware Service (Seite 23).

Ihr Nutzen

End-of-Life Betrieb ermöglichen. Herstellerunabhängigkeit.

Sie können Ihr bewährtes IT-System grundsätzlich solange betreiben, wie es sich betriebswirtschaftlich für Sie rechnet – auch wenn es schon betagt ist. Von der Ersatzteilversorgung der Hersteller sind Sie im vereinbarten Rahmen unabhängig.

Lagerhaltung vermeiden. Kapitalbindung verhindern.

Ihr Ersatzteillager steht bei uns. Ihre Ersatzteile sind für Sie im Fehlerfall jederzeit verfügbar. Für diese Logistikleistung zahlen sie eine vereinbarte Pauschale, die für Sie eine planbare Größe ist. Kapital für die Lagerhaltung wird nicht gebunden.

Ausfallzeiten minimieren. Kosten reduzieren.

Reaktionszeitgarantie und Prüfgarantie (nur geprüfte Ersatzteile werden versendet) sorgen für eine Reduzierung der Ausfallzeiten. Kosten, die Ausfälle Ihrer IT und die Unterbrechung von Geschäftsprozessen verursachen, werden reduziert.

Einsatzmöglichkeiten

Hardware



Software



Sonstiges



Die Servicezeiten können variabel vereinbart werden z. B. 24/7 für Ihr Storage und 9/5 für Ihr Backup.

Die PDV Logistik erbringen wir u. a. für Systeme von Hewlett-Packard, IBM, NetApp, Cisco, Overland, Quantum, Digital Equipment (DEC), Compaq oder SUN Microsystems. Bei älteren Systemen liefern wir professionell instandgesetzte und getestete Teile.

Durchführung

- einmalig
- kontinuierlich

Abrechnung

- pauschal
- nach Aufwand



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



PDV SYSTEME
stressfreie IT

PDV-Systeme GmbH
Dörntener Straße 2 A
38644 Goslar

Telefon +49 (0) 5321 3703-0
Telefax +49 (0) 5321 8924
E-Mail goslar@pdv-systeme.de

PDV-Systeme GmbH
Felix-Wankel-Straße 10
85221 Dachau

+49 (0) 8131 6161-0 Telefon
+49 (0) 8131 6161-29 Telefax
muenchen@pdv-systeme.de E-Mail