

# LEISTUNGSÜBERSICHT HERSTELLERÜBERGREIFENDE WARTUNG

TECHNOGROUP-SERVICES		IT CARE BASIC	IT CARE STANDARD	IT CARE PREMIUM*
LEISTUNGEN	Instandsetzung nach Ausfall (Multivendor)	✓	✓	✓
	Garantierweiterung	✓	✓	✓
	Remote Support	✓	✓	✓
	Call Home für unterstützte Systeme**		✓	✓
	Check der Systeme in Wartung, einmal im Jahr**			✓
	Asset-Aufnahme zum Vertragsbeginn			✓
	Asset Health Check zum Vertragsbeginn			✓
	Experten-Review, zweimal im Jahr			✓
KUNDENSERVICE***	Persönlicher technischer Ansprechpartner			✓
	Persönlicher Account Manager			✓
	Erreichbarkeit telefonisch und per E-Mail	✓	✓	✓
VERFÜGBARKEIT	7-20 Uhr, Montag bis Freitag	✓	✓	✓
	24 Stunden, 7 Tage in der Woche		✓	✓
REAKTIONZEIT	Techniker-Rückruf innerhalb von 15 Minuten bei dringenden Störungen****		✓	✓
	Techniker-Rückruf innerhalb von 60 Minuten****	✓	✓	✓
	Techniker vor Ort innerhalb von 4 Stunden bei dringenden Störungen*****		✓	✓
	Techniker vor Ort am nächsten Werktag*****	✓	✓	✓
QUALITÄT	Ticketsystem mit Eskalationsstufen inklusive Überwachung durch Service Delivery	✓	✓	✓
	Mehrstufiges Bereitschaftskonzept mit klaren Prozessen		✓	✓
	Zertifizierung in ISO 9001, 14001, 27001 sowie ITIL	✓	✓	✓

\* Abhängig vom Vertragsvolumen.

\*\* Gilt nicht für x86-Systeme.

\*\*\* Während der üblichen Arbeitszeiten.

\*\*\*\* Nur in Fällen, die einen Rückruf erfordern.

\*\*\*\*\* Nur in Fällen, die einen Techniker erfordern.

TECHNOGROUP-SERVICES		IT CARE BASIC	IT CARE STANDARD	IT CARE PREMIUM*
ERSATZTEILE	Verfügbarkeit der Ersatzteile über Logistik-Stützpunkte	✓	✓	✓
	Bevorratung von mehr als 100.000 Original-Ersatzteilen und Austauschsystemen	✓	✓	✓
VERTRAG	Flexible Laufzeiten	✓	✓	✓
	Nachlass für mehrjährige Verträge	✓	✓	✓
	Flexibilität bei Systemtausch		✓	✓

\* Abhängig vom Vertragsvolumen.

### ZUSÄTZLICHE SERVICES INDIVIDUELL WÄHLBAR

- ✚ Instandsetzungszeit innerhalb von 4, 6, 8, 12 oder 24 Stunden
- ✚ Call Home für x86-Systeme
- ✚ Proactive System Monitoring
- ✚ Proactive Patch Management
- ✚ Single Point of Contact für alle Wartungsverträge (OEM und TPM)
- ✚ IMAC/R/D: Installation, Umzug, Erweiterung, Änderung, Abbau, Löschung & Entsorgung
- ✚ Data Center Inventory
- ✚ Disaster Recovery
- ✚ Data Center Support (z.B. Floor Services)
- ✚ Lösungen zur Optimierung der Netzwerk-, Sicherheits- und Kommunikationsinfrastruktur
- ✚ Managed Services
- ✚ An- und Verkauf gebrauchter Hardware

### IHRE VORTEILE

- ✚ Support für nahezu alle Hersteller und Systeme aus einer Hand
- ✚ Kosteneinsparung im Vergleich zur Herstellerwartung
- ✚ Optimierung Ihres IT-Betriebs
- ✚ Rund um die Uhr persönlich in mehreren Sprachen erreichbar
- ✚ Nähe zu Ihren Standorten durch ein flächendeckendes Servicenetz
- ✚ Expertise aus Betreuung von über 120.000 Systemen weltweit
- ✚ Überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit und permanentes SLA-Monitoring

**QUALITÄT UND ZUGLEICH FLEXIBILITÄT, DIE IM MARKT EINZIGARTIG SIND**