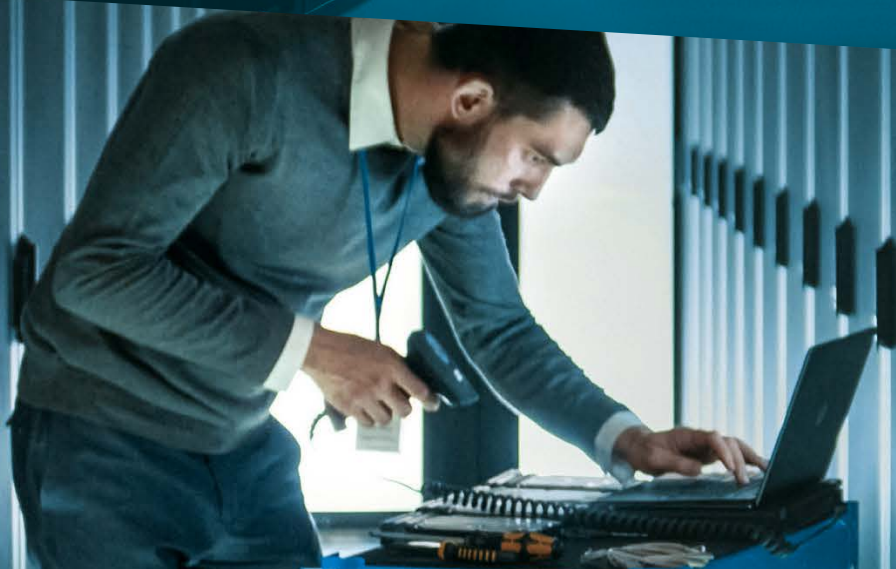


# WARTUNG UND REPARATUR FÜR DATACENTER-INFRASTRUKTUREN UND DATENNETZWERKE



Wenn von „Service“ die Rede ist, denken viele als erstes an Wartung. Zu Recht! Ihre IT-Infrastruktur ist ein komplexes System, um das man sich kümmern muss. Sie bildet die Basis für die Funktionsfähigkeit Ihres IT-Equipments und soll nicht zur Ursache von Ausfällen werden. Um dies sicherstellen zu können, benötigen Ihre Datacenter-Infrastruktur und das dazugehörige Netzwerk regelmäßige Wartungen.

Egal ob Ihre Organisation die IT-Infrastruktur nur an einem oder an mehreren Standorten betreibt, kann die Wartung der verschiedenen bei Ihnen eingesetzten Komponenten zu einer großen und zeitintensiven Herausforderung werden. Gerade im Bereich der Klimatechnik oder USV-Wartung befindet sich in vielen Fällen nicht das dafür notwendige Personal in Ihrem eigenen Unternehmen und muss deshalb entsprechend organisiert und koordiniert werden.

Aus diesem Grund bietet Dätwyler Ihnen an, die Verantwortung für die Wartung und den Unterhalt Ihrer IT-Infrastruktur auch nach der Übergabe zu übernehmen.

## Die „Wartung und Reparatur“-Services von Dätwyler umfassen:

- Mehrere Optionen für Service-Level-Agreements (SLA)
- Zugang zu einem weltweiten **Netzwerk spezialisierter Service-Partner**
- **Schnelle Reaktionen und Reparaturen** gemäß Anforderungen und vereinbarter SLA
- Regelmäßige **vorbeugende Überprüfungen**, um potenzielle Risiken und Probleme zu erkennen
- **Compliance** mit lokalen technischen Standards und regulatorischen Vorgaben
- **Help-Desk und Service-Desk** im Rahmen des 1st-Level-Supports
- **Remote-Monitoring** der wichtigsten Komponenten – erlaubt präventive Aktionen
- Ein integriertes **Service-Ticketing System** mit verschiedenen Möglichkeiten, Service-Anfragen an uns zu richten und eine sofortige Ausführung und zuverlässige Dokumentation anzustoßen
- Einen „erweiterten“ **Remote-Support** für wichtige Kunden und Partner während der Wartungstätigkeit

## WIR BERATEN SIE GERNE PERSÖNLICH.

Rufen Sie uns an oder senden Sie uns eine E-Mail, und wir melden uns umgehend bei Ihnen: [support.itinfra.eu@datwyler.com](mailto:support.itinfra.eu@datwyler.com)

SCHWEIZ: T +41 41 875 323

EUROPA: T +49 6190 888099

# SERVICE-LEVELS FÜR DATACENTER-INFRASTRUKTUR-LÖSUNGEN

IT-Infrastrukturlösungen von Dätwyler IT Infra genügen höchsten Qualitätsansprüchen. Dennoch können der Verschleiß von mechanischen und elektronischen Teilen, die Alterung von Batterien oder die Verschmutzung von Filtern zu unerwünschten Ausfällen führen. Um einen einwandfreien Betrieb und eine maximale Verfügbarkeit über den gesamten Betriebszyklus zu gewährleisten, benötigen die Systeme eine regelmäßige Wartung.

| Leistungsumfang:                                                                                               | Datcenter SLA Basic | Datcenter SLA Premium |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------------------|
| <b>Jährliche Wartung</b>                                                                                       |                     |                       |
| Überprüfung und Funktionskontrolle aller Komponenten gemäß Konfiguration                                       | x                   | x                     |
| Ausführung der Wartung während der Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr                                      | x                   | x                     |
| Ausführung der Wartung außerhalb der Bürozeiten, Mo – Fr, 17:00 – 22:00 Uhr                                    | optional            | optional              |
| Weitere Wartungsfenster, am Wochenende, nachts, etc.                                                           | auf Anfrage         | auf Anfrage           |
| Status-Rapport und Eintrag im Wartungsbuch                                                                     | x                   | x                     |
| <b>Support &amp; Reaktionszeit</b>                                                                             |                     |                       |
| Kostenlose Support-Hotline 5x8h (Bürozeiten, Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)                                       | x                   | x                     |
| Kundenportal Ticketing-Account 7/24h                                                                           | x                   | x                     |
| Kostenloser Augmented-Reality-Support                                                                          |                     | x                     |
| Garantierte Reaktionszeit bis zum nächsten Arbeitstag (Mo – Fr, 08:00 – 17:00 Uhr)                             | x                   | x                     |
| Garantierte Reaktionszeit 24h/365 Tage im Jahr                                                                 | optional            | optional              |
| <b>Erweiterte Garantieleistung</b>                                                                             |                     |                       |
| Garantierte Verfügbarkeit von Ersatzteilen und Komponenten innerhalb der Vertragslaufzeit für maximal 10 Jahre | x                   | x                     |
| Kostenlose Ersatzteile und Verschleißartikel*                                                                  |                     | x                     |
| <b>Reparaturkosten</b>                                                                                         |                     |                       |
| Reparatureinsätze nach Aufwand*                                                                                | x                   |                       |
| Kostenlose Vor-Ort-Reparatureinsätze                                                                           |                     | x                     |
| <b>Monitoring</b>                                                                                              |                     |                       |
| Fernüberwachung aller Komponenten gemäß Konfiguration                                                          |                     | x                     |

\* wenn nicht durch Garantie oder Gewährleistung abgedeckt

Diese Services werden nur für Rechenzentren und Datennetze angeboten, die von Dätwyler installiert werden. Gerne stellen wir Ihnen auf Anfrage auf Ihr Rechenzentrum zugeschnittene Alternativen vor.