



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

# Smart PACT

Service – Buch



**Sie erreichen uns immer unter:**

**+49 (0)6109 – 7668-0 (08:00 – 18:00 Uhr)**

**+49 (0)6109 – 7668-315 (18:00 – 08:00 Uhr)**

**[service@idsgmbh.com](mailto:service@idsgmbh.com) (7 x 24)**



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

# SmartPACT

Verringert die **Ausfallzeit** Ihrer IT-Infrastruktur und spart bis zu **70 %** Ihrer Wartungskosten!

Da die IT und das Netzwerk in vielen Unternehmen zu den sensibelsten Bereichen zählen, ist auch die Verfügbarkeit von großer Bedeutung. Trotz der hohen Zuverlässigkeit der Geräte können Probleme nicht ausgeschlossen werden. Deshalb ist in diesem Bereich immer eine schnelle Hilfe erforderlich, um den Schaden so gering wie möglich zu halten. Um dies sicherzustellen, empfiehlt es sich, einen Wartungsvertrag abzuschließen.

## Welches **Service Level** passt zu Ihnen?

	PREMIUM Plus SmartPACT® 24 x 7 x 4h	PREMIUM SmartPACT® 24 x 7 x 4h	EXPRESS SmartPACT® 10 x 5 x 4h	COMPACT SmartPACT® 10 x 5 x NBD	ADVANCED SmartPACT® 10 x 5 x NBD
Telefonische Hotline	✓	✓	✓	✓	✓
Individuelle Vertragslaufzeit	✓	✓	✓	✓	✓
Hardware Austausch	✓	✓	✓	✓	✓
HW-End-of-Life / End-of-Service / Vendor unsupported	✓	✓	✓	✓	✓
Fehleranalyse	✓	✓	✓	✓	
Entstörung Remote / Remote Support	✓	✓	✓	✓	
Entstörung mit Techniker vor Ort	✓	✓	✓	✓	
OS Wiederherstellung	✓	✓	✓	✓	
Firmware Updates des Herstellers	✓				



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

## Alles aus **einer Hand**

Als erfahrenes Dienstleistungsunternehmen bieten wir professionelle Unterstützung für den Betrieb Ihrer gesamten Infrastruktur.

- Individuelle Beratung und Konzepterstellung
- Flexible Verträge, individuelle Laufzeiten- und Abrechnungsmodelle
- SmartPACT®-Service europaweit
- Single-Point-of-Contact (SPOC) für die komplette IT-Infrastruktur
- Eigene 24/7-Hotline, Logistikservice und Ersatzteilbevorratung
- Wartungsservice für Geräte, die vom Hersteller nicht mehr unterstützt werden
- Deutliche Kostenreduktion



## Unser **qualifiziertes** Team und das Know-How

Unsere Systemingenieure sind hochqualifiziert und erfahren in der Identifizierung von Problemen. Im IDS SmartPACT® Service findet eine ganzheitliche Fehleranalyse statt. Hierbei wird die gesamte Systemumgebung in die Fehlersuche mit einbezogen.

- Eigene professionelle Hotline 24h
- Sofortige Abhilfe vorab per Telefon oder Remote
- Ständige Mitarbeiterqualifizierung und -zertifizierung
- Spitzenleistung durch motivierte Mitarbeiter
- Gleichbleibend hohe Servicequalität
- Hohe Kundenzufriedenheit und langfristige Vertragsbeziehungen



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

## Unsere Servicelevels (SLA)

ADVANCED SmartPACT® (nur Ersatzteile)	10 x 5 NBD
COMPACT SmartPACT®	10 x 5 NBD
EXPRESS SmartPACT®	10 x 5 4h
PREMIUM SmartPACT®	24 x 7 4h
PREMIUM Plus SmartPACT®	24 x 7 4h

## Begriffs Definitionen

Service Desk IDS	7 x 24h, 365 Tage im Jahr erreichbar
Telefonische Reaktionszeit	15 – 30 Minuten
10 x 5 (Feiertage ausgenommen)	10 Stunden am Tag, 5 Tage pro Woche
NBD	Nächster Geschäftstag
Störungsmeldung bis 15:00 Uhr	Entstörung beginnt NBD
Störungsmeldung nach 15:00 Uhr	Entstörung beginnt NBD +1
24 x 7	24 Stunden am Tag, 7 Tage pro Woche
4h	Techniker-Antrittszeit

Die Technikerantrittszeit regelt die maximale Dauer nach Eingang einer Störungsmeldung für Systeme unter einem IDS - SmartPACT® Servicevertrag.

Als Eingang der Störungsmeldung gilt die Störungsmeldung des Kunden unter Angabe des betroffenen Systemherstellers, Systemtyps und deren Seriennummer. Fehlen diese Angaben, gilt eine Störung als nicht gemeldet.

Der Technikerantritt erfolgt innerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. in Absprache mit dem Kunden. Auch eine erste Remote-Unterstützung gilt als Antritt. In der Regel führt der Techniker beim Störfall das Ersatzteil mit oder dieses wird zur selben Zeit durch unsere Logistik auf den Weg gebracht, so dass der Techniker und das Ersatzteil zeitnah beim Kunden eintreffen.

Nach Eingang der Störungsmeldung und einer ersten telefonischen Störungsbestimmung gemeinsam mit dem Kunden, wird der IDS Techniker mit



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

der Störungsbeseitigung remote oder an der Störungsstelle innerhalb der aufgeführten Zeiträume beginnen.

## IDS Call Flow **Servicematrix**

### 1. Meldung des Servicefalls

#### 1. Innerhalb der Geschäftszeiten (08:00 Uhr – 18:00 Uhr)

Melden Sie Ihren Servicefall unter Angabe folgender Punkte an: [service@idsgmbh.com](mailto:service@idsgmbh.com)

Notwendig Information zur  
Bearbeitung der Störung:

- Vertragsnummer (Agreement-Nummer)
- Hardware (Artikelbezeichnung des Herstellers)
- Seriennummer
- Standort der Hardware
- Kontaktdetails des Ansprechpartners am Standort

#### 2. Außerhalb der Geschäftszeiten (18:00 Uhr – 08:00 Uhr)

Außerhalb der Geschäftszeiten muss zusätzlich zur E-Mail (siehe Punkt 1.1.) ein Anruf an folgende Telefonnummer getätigt werden.

IDS-Telefon:

**+49 6109 7668 315**

**Achtung:**

Der Anruf ist wichtig, da eine E-Mail-Bearbeitung zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr nicht stattfindet.

### 2. Serviceticket

Das Serviceteam erstellt anhand des Wartungsfalles ein Serviceticket und teilt dem Kunden die Ticketnummer umgehend mit.

### 3. Einsatzkoordinierung

Unser Servicemitarbeiter erfragt einige Punkte vorab und koordiniert die nächsten Schritte.

Notwendig Information für die  
Einsatzplanung:

- Nur Hardware-Austausch
- Austausch mit Techniker vor Ort
- Rückruf eines IDS-Techniker, Unterstützung Remote, falls Fehler noch nicht zu 100% feststeht



Network Experts  
Keep IT simple and smart.

#### 4. Hardwareaustausch

Benötigt der Kunde einen Austausch der Hardware, koordiniert das Backoffice anhand des vertraglich festgelegten Service Level Agreements (SLA), wie schnell dieser zu erfolgen hat.

**SLA 24x7x4**

Hardwareaustausch durch Techniker/Kurier **am selben Tag**

**SLA 10x5xNBD**

Hardwareaustausch durch Techniker/Kurier **am nächsten Tag**

#### 5. Rücksendungsprozedere

Nach Erhalt der Ersatzware muss der Kunde die defekte Hardware innerhalb von 5 Werktagen zurück an das IDS-Lager senden. Sollte die Ware nicht innerhalb dieser Frist zurückgesendet werden, müssen wir sie Ihnen in Rechnung stellen.

**Rücksendung der defekten Hardware zum IDS-Lager, mit Angabe der Ticketnummer (RMA #):**

**Inter Data Systems GmbH**  
Wilhelm-Röntgen-Str. 11  
63477 Maintal  
RMA # ...

#### 6. Abschluss

Das Ticket wird geschlossen, sobald die defekte Hardware im IDS-Lager eingegangen ist. Der Kunde erhält eine E-Mail über den Abschluss des Servicefalls.

### Methoden der **Störungsmeldung**

Telefonisch: +49 (0)6109 – 7668-0 (08:00 Uhr – 18:00 Uhr)

Telefonisch: +49 (0)6109 – 7668-315 (18:00 Uhr – 08:00 Uhr)

Per E-Mail: [service@idsgmbh.com](mailto:service@idsgmbh.com) (7 x 24)

Kundenportal PACT-Center <https://pact-center.idsgmbh.com/> (7 x 24)