

## sure7 Wartung

Unsere herstellerübergreifenden Wartungskonzepte genügen höchsten Ansprüchen. Wir betreuen Ihre Hardware. Unabhängig davon, wo sie gekauft wurde.

Wir bieten Ihnen in enger Zusammenarbeit mit herstellerunabhängigen Partnern attraktive Wartungskonditionen, insbesondere im Serviceumfeld IBM.

Nachfolgende Hersteller sind Teil unseres Wartungsspektrums:

- IBM
- HP
- EMC
- Fujitsu
- CISCO
- SUN
- NETAPP
- BROCADE
- Hitachi
- LENOVO

### Mehrwert für Sie:

Seit 20 Jahren herstellerunabhängiger Multivendor Service  
7 x 24 Stunden, 365 Tage für Sie im Einsatz  
Flächendeckendes bundesweites Servicenetz im deutschsprachigen Raum  
In Deutschland ansässiger Service Desk  
Regionale Supportteams – rund um die Uhr in Bereitschaft  
Ausschließliche Verwendung von Original-Ersatzteilen  
Garantierte Reaktionszeit in 15 Minuten  
Persönliche Betreuung der Service-Techniker  
Geprüftes Technikpersonal für Hochsicherheitsbereiche  
Repaircenter für Systeme und Systemkomponenten  
Entsorgung nach höchsten Datenschutzbestimmungen  
Weltweite kostenlose Servicenummer

Für die Ersatzteilbevorratung steht das größte herstellerunabhängige Ersatzteillager in DACH zur Verfügung. Die Ersatzteillogistik erfolgt über 12 strategische Logistikstützpunkte in DACH

### 7 x 24 Stunden Verfügbarkeit

Eigenständige Bevorratung von mehr als 74.000 Original-Ersatzteilen und Austauschsystemen  
Mindestbestände garantieren eine Just-in-time-Verfügbarkeit  
Vorhaltung kompletter Systeme mit Infrastruktur für Funktionstests

Die Servicetechniker werden direkt beim Hersteller ausgebildet und zertifiziert.

### Die üblichen SLAs sind:

- 5 Tage die Woche (Mo-Fr.), 11 Stunden am Tag – 07.00 Uhr – 18.00 Uhr
- 6 Tage die Woche (Mo-Sa), 24 Stunden pro Tag – 0:00 Uhr – 24.00 Uhr
- 7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag – 0:00 Uhr – 24.00 Uhr

Methoden der 24x7 Störungsmeldungen:

Unsere zentrale Anlaufstelle zur Störungsmeldung steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung:

- Telefonisch
- Autocallfunktion
- E-Mail
- Online Support Center

Technikerantrittszeit:

Der Technikerantritt erfolgt innerhalb der vereinbarten Servicezeit bzw. in Absprache mit dem Kunden. In der Regel führt der Techniker bei der Störungsbehebung das Ersatzteil mit oder dieses kurzfristig durch die Logistik auf den Weg gebracht, so dass das Ersatzteil zeitnah bei Ihnen zur Verfügung steht um die Störung schnellstmöglich zu beheben.

Folgende Technikerantrittszeiten werden angeboten:

- nächster Werktag
- Innerhalb von 4 Stunden nach Störungseingang
- Innerhalb von 2 Stunden nach Störungseingang

Bitte sprechen Sie uns an: **sure7 IT Services GmbH**  
**Bischofsholer Damm 89**

**30173 Hannover**

**Ansprechpartner: Frau Ruth Grisat**  
**Herr Heiner Margis**

**Tel.: 0511 850302-30**