



CTT ONE-SERVICE

Die europaweite und herstellerübergreifende
Absicherung für Ihre Hardware und Serverstruktur

SEITE 1

CTT ONE-SERVICE

- ✓ CTT ONE-SERVICE ist unabhängig vom Hardwarekauf buchbar
- ✓ Bis zu 70% geringere Wartungskosten gegenüber dem jeweiligen Herstellerwartungsservice
- ✓ Ein einzelner Ansprechpartner für die gesamte IT-Infrastruktur
- ✓ Frei wählbare Laufzeiten
- ✓ Auch möglich für „End Of Life“- und „End Of Sale“-Produkte
- ✓ Vor-Ort-Techniker auf Wunsch
- ✓ Kundenspezifische Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

HERSTELLERÜBERGREIFENDE KOMPETENZ

Im Falle eines Hardwaredefekts Ihrer IT (z. B. Server, Switch etc.) haben die wenigsten Unternehmen die personellen und / oder materiellen Ressourcen, kurzfristig die Hardware wieder in einen betriebs sicheren Zustand zu versetzen. Fazit: Erhebliche Ausfallzeit und damit verbundene Einbußen in Ihrer Geschäftstätigkeit. Die Hersteller Ihrer Hardwarekomponenten müssen einzeln kontaktiert werden und oft lassen hier schnelle Reaktionszeiten und Lösungen, ohne dazugehöriges Servicepaket, lange auf sich warten. Mit unserem herstellerübergreifenden CTT ONE-SERVICE hat das nun ein Ende.

IDEAL ABGESICHERT MIT DEM ANGEBOT DER CTT AG

Der CTT ONE-SERVICE greift europaweit und ist mit einem ausgereiften Logistik-Konzept hinterlegt. Er ist individuell gestaltbar in Bezug auf Umfang, Laufzeiten, Produkte und Reaktionszeiten. Ein einzelner Ansprechpartner für die gesamte IT-Infrastruktur erleichtert den Workflow und garantiert, dass Ihr Hardwaredefekt von Anfang bis Ende vom gleichen Spezialisten betreut wird. Ebenfalls kann ein Vor-Ort-Techniker im Servicepaket integriert werden.

IHRE VORTEILE

Unser Angebot vereint Service und Support auf höchstem Niveau. Im Falle eines Defektes während der Vertragslaufzeit wird Ihr System schnellstmöglich wieder in einen betriebsfähigen Zustand versetzt. Sie müssen sich weder um die Vorhaltung der personellen Ressourcen noch um die Lagerhaltung für Ersatzteile kümmern. Durch den CTT ONE-SERVICE verringern Sie Ihre Wiederherstellungszeiten und sparen bis zu 70% Ihrer Wartungskosten gegenüber dem jeweiligen Herstellerwartungsservice.

CTT ONE-SERVICE

SERVICE LEVEL AGREEMENTS

Mit unseren maßgeschneiderten Paketen können Sie den CTT **ONE**-Service nach Ihren Wünschen und auf das Unternehmen abgestimmt, zusammenstellen. Techniker mit top Qualifikationen und neuester Ausstattung setzen unsere Wartungskonzepte professionell um, so dass Sie rundum abgesichert sind. Lassen Sie sich jetzt beraten.

PAKETE (Service Level Agreements)	Wie lange erreichen Sie uns am Tag?	Wie viele Tage in der Woche erreichen Sie uns?	Unsere Reaktionszeit	Servicetechniker vor Ort?
ONE Basic: 9x5xNBD	9h	5 Tage	Nächster Arbeitstag	✓
ONE Classic: 24x7xNBD	24h	7 Tage	Nächster Arbeitstag	✓
ONE Premium: 24x7x4	24h	7 Tage	4h	✓
Pickup & Return	9h	5 Tage	Nächster Arbeitstag	—
Retention Service	Der 100 % DSGVO-konforme Austausch-Service für Ihre HDD und SSD Festplatten			
ONE Individual	Lassen Sie sich Ihr persönliches Service Level Agreement von uns zusammenstellen			

Die detaillierte Leistungsbeschreibung der einzelnen SLAs finden Sie auf der nächsten Seite.





CTT ONE-SERVICE

SEITE 3

DETAILLIERTE LEISTUNGSBESCHREIBUNG SLAs

ONE Basic:

- Reparatur bzw. Austausch der Hardware am nächsten Arbeitstag bei Meldungseingang bis 15:00 Uhr.
- Die Einsätze werden als Vor-Ort-Service direkt von einem unserer Servicetechniker durchgeführt.
- Die Einsätze erfolgen in den Zeiten: Montag bis Freitag 08:00 Uhr - 17:00 Uhr.

ONE Classic:

- Reparatur bzw. Austausch der Hardware am nächsten Arbeitstag nach Meldungseingang.
- Die Einsätze werden als Vor-Ort-Service direkt von einem unserer Servicetechniker durchgeführt.
- Die Einsätze erfolgen am nächsten Arbeitstag.

ONE Premium:

- Reparatur bzw. Austausch der Hardware innerhalb von 4 Stunden nach Meldungseingang.
- Die Einsätze werden als Vor-Ort-Service direkt von einem unserer Servicetechniker durchgeführt.
- Die Einsätze erfolgen rund um die Uhr.

Pickup & Return:

- Hierbei handelt es sich um eine Garantieverweiterung ohne Techniker bzw. ohne Anspruch auf einen Vor-Ort-Service. Der Service beschränkt sich auf eine Abholung des Gerätes, die Reparatur erfolgt in unserem Hause. Alternativ kann ein Ersatzteil z. B. Festplatte auch zugeschickt werden und der Austausch durch Sie/Ihren Kunden selbst erfolgen.
- Reparatur bzw. Austausch der Hardware am nächsten Arbeitstag bei Meldungseingang bis 15:00 Uhr.
- Die Einsätze erfolgen in den Zeiten: Montag bis Freitag 08:00 Uhr - 17:00 Uhr.

Retention Service:

- Der DSGVO-konforme Service gilt für HDD und SSD Festplatten, ist mit oder ohne Server erwerbbar und ebenfalls auf einzeln gekaufte Platten abschließbar.
- Die defekte Festplatte bleibt in Ihrer Obhut. Sie haben dadurch volle Kontrolle darüber, wann sie Ihre gespeicherten Daten vernichten und wir liefern zeitgleich einen gleich- oder höherwertigen Ersatz innerhalb Ihrer Vertragslaufzeit.
- Der Service ist abschließbar in Staffelungen von 36, 48 und 60 Monaten Gesamtlaufzeit.

ONE Individual:

Lassen Sie sich Ihr persönliches Service Level Agreement von uns zusammenstellen und holen Sie sich jetzt Ihr Angebot ein unter: [+49\(0\)89 - 420 900 90](tel:+49(0)89-42090090) | vertrieb@ctt.de