

# MTI Leistungsbeschreibung Support Services

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen uns unter:

**Per Telefon +49 (0) 6122 995-129**

**Per E-Mail: [service@mti.de](mailto:service@mti.de)**

Alle Anfragen über diese Kanäle durchlaufen umgehend einen standardisierten Eskalationsprozess mit mehreren Stufen, der erst mit der erfolgreichen Behebung des Problems abgeschlossen wird.

Um Ihnen effizient helfen zu können, bitten wir Sie, uns Ihre Vertragsnummer sowie den Namen und die Seriennummer bzw. Service Tag des betreffenden Systems mitzuteilen.

**Helpdesk-Support 7 x 24 x 365**

**So reagieren wir auf Ihre Anfrage**

In der Regel starten wir unverzüglich, spätestens jedoch 30 Minuten nach Erhalt Ihrer Anfrage, mit der Fehleranalyse. Abhängig davon, ob es sich um einen Hardware- oder Softwarefehler handelt, leiten wir daraufhin gezielte Folgeschritte ein:

- Der telefonische Helpdesk-Support steht Ihnen während der vereinbarten Servicezeiten unter den oben angegebenen Kontaktdaten für eine unbegrenzte Anzahl von Anrufen und Anfragen zur Verfügung.
- Entsprechend den definierten Prioritäten werden eingehende Störungsmeldungen gemeinsam mit Ihnen vorqualifiziert. Bei technisch gegebenen Voraussetzungen beim Kunden wird ein REMOTE-DIAL-IN durchgeführt. Anhand dieser Qualifizierung und Einstufung können anschließend die erforderlichen Maßnahmen eingeleitet werden. Zusätzlich haben Sie die Möglichkeit, zeitnahe und informelle Anfragen direkt über das MTI-Helpdesk zu stellen.
- Ein fester Bestandteil des Helpdesk-Supports ist ein klar definierter Eskalationsprozess unter Einbeziehung des jeweiligen Software- oder Hardwareherstellers.
- Alle Mitarbeiter im Helpdesk-Support sind durch die entsprechenden Hersteller zertifiziert und durchlaufen in regelmäßigen Abständen sogenannte „Zertifizierungsupdates“.



## Prioritäten

**Critical:**

Das Gesamtsystem ist ausgefallen. Unternehmenskritische Funktionen sind nicht mehr verfügbar.

**High:**

Die Gesamtfunktionalität des Systems ist gegeben, allerdings sind wichtige Einzelkomponenten ausgefallen.

**Medium:**

Anfrage für Installations- oder Konfigurationsänderungen, Ausfall redundanter Bauteile.

**Low:**

Verbesserungsvorschläge oder zeitunkritische Informationsanfragen.

## Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122 995-129  
E-Mail: [service@mti.de](mailto:service@mti.de)  
Webseite: [de.mti.com](http://de.mti.com)

Datacenter Modernisation  
Data & Cyber Security  
Managed Services  
IT Transformation

## Eskalationsstufen



- Können Störungen und Fehlermeldungen nicht zufriedenstellend behoben werden, so besteht die Möglichkeit der Eskalation über den nachfolgend beschriebenen Eskalationsprozess.
- Der Eskalationsprozess gliedert sich in drei verschiedene Stufen, die sequenziell durchlaufen werden. Die zeitliche Abfolge der Eskalationsstufen sowie deren jeweilige Dauer, sind abhängig von dem Servicelevel und der Priorität des Calls.
- Abhängig von der Eskalationsstufe gibt es unterschiedliche Ansprechpartner, deren Funktionsbezeichnungen der folgenden Tabelle zu entnehmen sind:

Eskalationsstufen	Ansprechpartner	Telefonnummer	E-Mail Adresse
0	Mirco Bodis	+49 (0) 6122-995-129	service@mti.de
I	Dipl.-Ing. Tobias Hellmeister	+49 (0) 6122 995-127	thellmeister@mti.com
II	Nikola Grujicic	+49 (0) 171 9967-545	ngrujicic@mti.com
III	Chris Long	+44 (0) 1483 943803	clong@mti.com

## Update-Service

Im Rahmen des Update-Service erhalten Sie die neuesten Versionen der vor Ort installierten Softwareprodukte inklusive der zugehörigen Dokumentationen (Backup Software ausgenommen). Darüber hinaus können Sie aktuelle Patches und Produktverbesserungen in Anspruch nehmen.

## Hardware-Services

Stellt sich heraus, dass ein Fehler nicht telefonisch durch unsere zertifizierten Mitarbeiter behoben werden kann, garantieren wir einen Einsatz vor Ort gemäß der vereinbarten Service Level Agreements. MTI wird nach eigenem Ermessen die Störung durch Instandsetzung oder Austausch defekter Hardware beseitigen.



## MTI Support Plus+

Mit MTI Support Plus+ bieten wir Ihnen unser höchstes Supportangebot. Neben sämtlichen Funktionen unseres Standard Support- und Wartungsdienstes, die zuvor beschrieben wurden überwachen wir proaktiv Ihre Rechenzentrums-umgebungen rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr – so müssen Sie es nicht.

Die zusätzlichen Funktionen von MTI Support Plus+ umfassen:

- Proaktive Überwachung Ihrer ausgewählten Technologien und Umgebungen
- Kapazitäts- und Leistungsbenachrichtigungen sowie Eskalationen an Ihre Teams
- Erkennung, Diagnose und Fallmanagement von Problemen in Ihrem Auftrag
- Webportal für Ticket- und Vertragsübersicht sowie Managementberichte

### Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122-995-129  
E-Mail: [service@mti.de](mailto:service@mti.de)  
Webseite: [de.mti.com](http://de.mti.com)

• Datacenter Modernisation  
• Data & Cyber Security  
• Managed Services  
• IT Transformation

# MTI Support Level

	MTI Enhanced Support	MTI Premium Support	MTI Support Plus+
Remote Technischer Support	9 x 5	24 x 7	24 x 7
Abdeckungsbereich	Hardware und Software	Hardware und Software	Hardware und Software
Reaktionszeit	Nächster Werktag	4 Stunden	4 Stunden
Zugang zu relevanten Software-Updates und Hersteller-Monitoring Tools*	✓	✓	✓
Grundlegende Hardware-Alert/ -Überwachung und Warnmeldungen	✓	✓	✓
Präventive Erkennung von Hardware-Ausfällen	✓	✓	✓
Unterstützung bei Software von Drittanbietern	✓	✓	✓
Dedizierter Ansprechpartner	✓	✓	✓
Maßgeschneiderte Assessment und Empfehlungen	✓	✓	✓
„Keep your Hard-Drive“	(Optional)	(Optional)	(Optional)
Hervorragendes Preis-Leistungs-Verhältnis	✓	✓	✓
Verwaltung von Firmware-Upgrades	✓	✓	✓
Problemerkennung, Diagnose und Fallmanagement für Ihr Unternehmen			✓
Webportal für Incidents, Berichte und Analysen			✓
Proaktives Monitoring des gesamten Systems und technischen Umfelds**			✓
Dedizierter Service Delivery Manager und Technical Account Manager			✓
Vierteljährliche Review-Meetings			✓

\* CloudIQ und MyService360

\*\* Voraussetzung SRM (Storage Ressource Manager), verfügbar für Dell EMC Produkte

## Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122 995-129  
E-Mail: [service@mti.de](mailto:service@mti.de)  
Webseite: [de.mti.com](http://de.mti.com)

Datacenter Modernisation  
Data & Cyber Security  
Managed Services  
IT Transformation