

MTI Support- und Wartungsleistungen

Bei MTI verstehen wir die Bedürfnisse von Ihrem Unternehmen, Ausfallzeiten zu minimieren und Investitionen maximal rentabel zu gestalten. Daher ist es für uns eine Priorität, dass wir mit unserem Angebot Ihren Anforderungen gerecht werden und ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten.

In diesem Kontext bieten wir zuverlässigen, schnellen und effizienten Support sowie Wartung für Ihre sensiblen Ressourcen an. Unser Angebotspaket für Sie bietet nicht nur zusätzliche Leistungen, sondern auch verbesserte Service Level Agreements (SLA). Setzen Sie auf MTI, um den optimalen Nutzen aus Ihren Investitionen zu ziehen, ohne Kompromisse bei Support und Wartung einzugehen.



Unser Leistungspaket

Mit unseren MTI Support- und Wartungsleistungen garantieren wir Ihnen 24 x 7 x 365 Unterstützung bei auftretenden Problemen. Diese werden gemäß vereinbarten SLAs erkannt und behoben.

MTI bietet erweiterte SLAs und zusätzliche Services (siehe untenstehende Vergleichstabelle). Weiterhin ist unser engagiertes MTI Service-Team in der Lage, Probleme schnell zu lösen, sodass Herausforderungen in kürzester Zeit bewältigt werden.

„ MTI hat Babcock unterstützt, zahlreiche Support-Verträge mit unseren Lieferanten wie Dell zu überprüfen und anzupassen. MTI hat diese Arbeit sehr gut organisiert, nachgehalten und effizient abgeschlossen.“

Rob Cann –
Head of Systems
Management, Babcock

Unsere Leistungen:

- 24 x 7 x 365 Erreichbarkeit des MTI Service-Desks
- Schnelle Ermittlung und Behebung von Hardware-Problemen
- Support-Leistungen zur Instandsetzung und Austausch von defekten Teilen
- Option zum Verbleib defekter Festplatten
- Auf Ihr Unternehmen abgestimmte Ansprechpartner
- Problemlösung durch unsere zertifizierten Experten
- Erweiterter Hardware-Support, auch über „End of Standard Support“ hinaus
- Firmware-Management mindestens auf Version N-2 bis N, oder Ihrem Kundenwunsch entsprechend
- Lieferung von Ersatzteilen an Ihren Standort

Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122 995-0
E-Mail: deinfo@mti.com
Webseite: de.mti.com

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



Ihre Vorteile

- Hohe Support-Qualität: Persönliche Betreuung auf höchstem Niveau, als Erweiterung Ihres IT-Teams
- Schneller Support: Rund um die Uhr erreichbar, auch an Feiertagen, mit kurzen Reaktions- und Lösungszeiten
- Umfassender Support: MTI-Service und SLAs in Verbindung mit Herstellertechnikern und eigenen Lagerbeständen
- Nahtlose Prozessintegration: MTI strebt eine partnerschaftliche Zusammenarbeit an, die sich in Ihre Störfall-, Problem- und Change-Prozesse einfügt
- Echtzeit-Reporting: Live-Reporting und Störfallmanagement über das ServiceNow-Portal
- Engagiertes Störungsmanagement: Betreuung durch unsere erfahrenen Teams bis zur erfolgreichen Lösung von Störfällen, Problemen und Anfragen
- Zertifizierte Expertenteams: Als angesehener Supportpartner bildet MTI seine Techniker kontinuierlich nach höchsten Standards und Zertifizierungen aus
- Proaktiver Software-Support: Firmware-Management zu Ihrer Entlastung
- Verlängerte Ressourcenlebensdauer: MTI erweitert die Produktunterstützung über „End of Standard Support“ hinaus



MTI Support Plus+

Mit MTI Support Plus+ bieten wir Ihnen unsere höchste Support-Stufe. Zusätzlich zu allen oben beschriebenen Leistungen unseres Standard-Support- und Wartungsdienstes überwachen wir von MTI Ihre Rechenzentrums-umgebungen rund um die Uhr für Sie. Dieses Zusatzangebot umfasst:

- Proaktive Monitoring des gesamten Systems und technischen Umfelds
- Webportal für Ticket- und Vertragstransparenz sowie für Berichte
- Problemerkennung, Diagnose und Fallmanagement für Ihr Unternehmen
- Vierteljährliche Review-Meetings



Wir leisten Support für die folgenden Hersteller:

DELLTechnologies

Quantum

HUAWEI

Warum MTI?

Als mehrfach ausgezeichnete Anbieter von hybriden Infrastrukturlösungen unterstützen wir bei MTI Sie nachhaltig. Seit über 35 Jahren begleiten wir Unternehmen im öffentlichen und privaten Sektor mit herausragender Expertise. Als führender Fachpartner mit der höchsten Autorisierungs- und Akkreditierungsstufe für Design, Implementierungssupport und Managed Services bieten wir Ihnen umfassende Erfahrung. Vertrauen Sie MTI für eine zuversichtliche Erfüllung Ihrer Anforderungen. Gemeinsam gestalten wir die Zukunft durch Verlässlichkeit, Fachkompetenz und Exzellenz.

Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122 995 - 0
E-Mail: deinfo@mti.com
Webseite: de.mti.com

• Datacentre 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 Nutzungsmöglichkeit von Dell EMC SRM ([Support Matrix](#))

Kontakt

Telefon: +49 (0) 6122 995-0

E-Mail: deinfo@mti.com

Webseite: de.mti.com

• Datacentre Modernisation

• Data & Cyber Security

• Managed Services

• IT Transformation