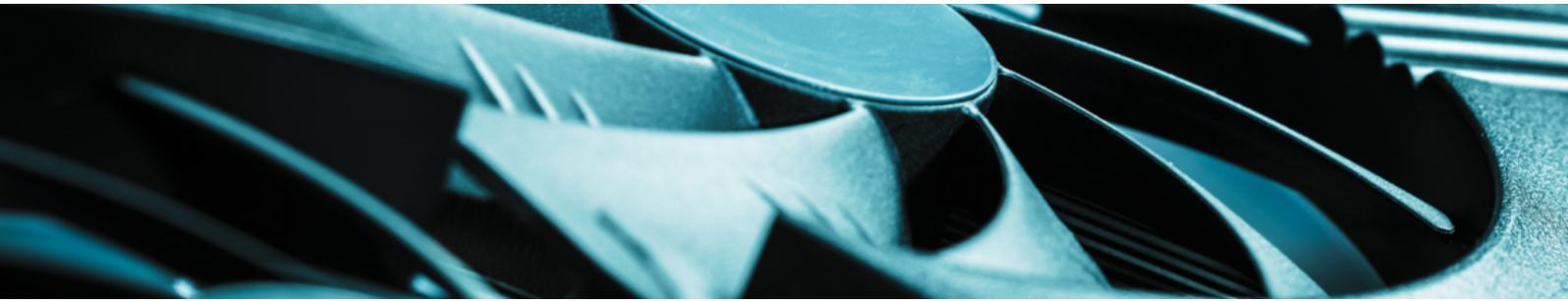


IHR UMFASSENDE GUIDE ZU EFFIZIENTER HARDWARE- UND SOFTWARE-WARTUNG

Hardwarewartung 24 oder besser bekannt als Hardwarewartung.com

1. **Einleitung**
2. **Arten von Wartungen**
3. **Vor- und Nachteile der Wartungslösungen**
 - 3.1 OEM-Wartung
 - 3.2 Third Party Maintenance
 - 3.3 Hybrid-Wartung von Hardwarewartung 24
4. **Was genau versteht man unter Software-Wartung im Kontext von Hardwarewartungs-Produkten?**
 - 4.1 Deep Dive in das Thema Software- und Firmware-Updates
 - 4.2 Wie handhabt Hardwarewartung 24 das Thema Software- und Firmware-Updates?
 - 4.3 Wie ist die Rechtslage für Hardware, die vor April 2019 erworben wurde?
 - 4.4 Wie ist die Rechtslage für Hardware, die nach April 2019 erworben wurde?
 - 4.5 Welche Fälle unterscheiden wir und was dürfen wir in diesen Fällen anbieten?
 - 4.6 Welche Updates erhalten Sie bei Störungen?
 - 4.7 Welche Updates erhalten Sie bei Changes?
 - 4.8 Kann ich regelmäßige Feature-Updates erhalten?
 - 4.9 Auf welchen Quellen basiert die hier genannte Rechtslage?
5. **Einsparungspotenziale**
 - 5.1 Wie kann ich bei OEM-Wartung einsparen?
 - 5.2 Weitere Instrumente zur Preis-Reduktion
 - 5.3 Warum sind meine Wartungsprodukte dann trotzdem so teuer?
 - 5.4 Wie kann ich trotzdem bessere Preise bekommen?
6. **Unterstützte Hersteller**
7. **Service-Levels und Verfügbarkeit**
8. **Referenzen und Auszeichnungen**
9. **Kontaktieren Sie uns**



1. Einleitung

In der heutigen schnelllebigen und technologiegetriebenen Geschäftswelt ist die Wartung Ihrer IT-Infrastruktur entscheidend für den Erfolg. Eine effektive Wartungsstrategie kann nicht nur die Leistung und Zuverlässigkeit Ihrer Systeme verbessern, sondern auch signifikante Kosteneinsparungen ermöglichen. In diesem Guide erfahren Sie, wie Sie durch die Auswahl des richtigen Wartungstyps erheblich profitieren können.

2. Arten von Wartung

OEM-Wartung:

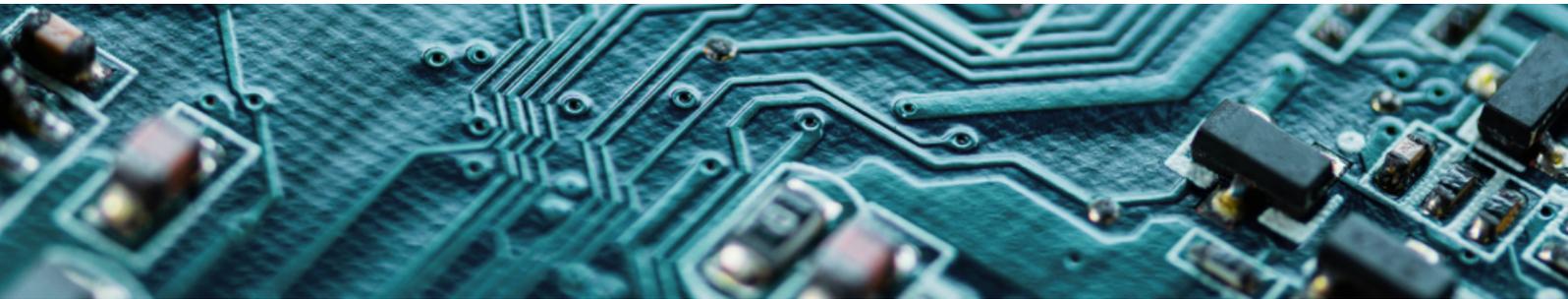
Als OEM (Original Equipment Manufacturer) Wartung wird die Wartung durch den Hersteller selbst bezeichnet. Es handelt sich hier um die Wartungsprodukte, die Sie entweder direkt beim Hersteller oder einem Hersteller-Partner, wie beispielsweise Hardwarewartung 24, kaufen können. Die Wartungsleistung wird in der Regel entweder vom Hersteller selbst erfüllt oder von einem Dienstleister, der im Auftrag des Herstellers arbeitet.

Third Party Maintenance (TPM):

Third-Party Maintenance ist ein Wartungsservice für IT-Hardware in Rechenzentren, bei dem ein unabhängiger Anbieter Systeme verschiedener Hersteller plattformübergreifend betreut. Oft wird auch der Begriff Hardware-Break & Fix verwendet. Die Leistung wird immer vom Third Party Maintenance Anbieter durchgeführt, unabhängig vom Hersteller.

Hybridwartung von Hardwarewartung 24:

Wenige Unternehmen wie Hardwarewartung24 kombiniert die Vorteile von OEM und TPM, indem sie maßgeschneiderte Hybrid-Wartungslösungen anbietet. Die Leistung wird sowohl von Hardwarewartung 24 als auch durch den OEM durchgeführt.



3. Vor- und Nachteile der Wartungslösungen

3.1 OEM-Wartung:

Was ist in der OEM-Wartung inkludiert:

- Hotline-Verfügbarkeit je nach Service-Level
- Austausch von Hardware und Ersatzteilen
- Anfahrt und Arbeitszeit des Technikers vor Ort
- Zugang zum Kundenportal
- Zugang zu Firmware und Software
- Software- und Firmware-Update-Recht

Vorteile	Nachteile
Direkter Zugriff auf den Hersteller bei komplizierten Störungen und maßgeschneiderter Firmware Patches bei erstmaligen Störungen.	Teuer: vor allem nach den ersten drei Jahren. Im 4. und 5. Jahr kostet die Wartung so viel wie ein komplett neues System inklusive drei Jahre Wartung.
Hardware- und Software-Support in einem Wartungsprodukt.	Sehr große weltweite Service-Strukturen mit teilweise langen bürokratischen Wegen bei der Störungsbearbeitung.
Alle Software-Updates, Patches oder neuen Features sind enthalten.	
Wartung in fast jedem Land möglich.	

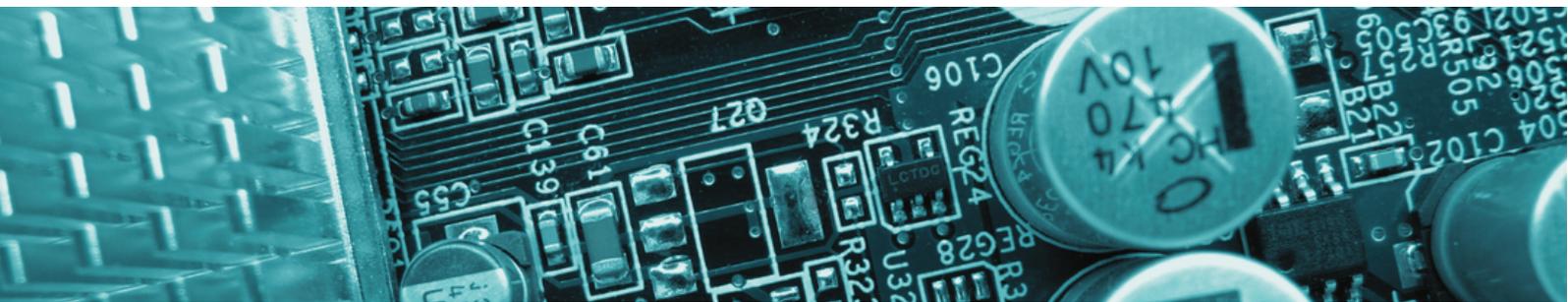


3.2 Third Party Maintenance:

Was ist in Third Party Maintenance oder Hardware-Break & Fix inkludiert:

- Rund um die Uhr Hotline-Verfügbarkeit
- Austausch von Hardware und Ersatzteilen
- Anfahrt und Arbeitszeit des zertifizierten Technikers vor Ort

Vorteile	Nachteile
Sehr günstig: Bis zu 80% günstiger als OEM-Wartung.	Firmware- und Software-Update mit Einschränkungen.
Flache Hierarchien und einfache Kommunikation bei Störungsmeldungen.	Kein direkter Kontakt zum Hersteller.
Wartung und Support auch weit nach dem End of Life möglich.	Qualitative Unterschiede in der Leistungserbringung je nach Ländern und Anbieter.
Konsolidierung von mehreren Herstellern über einen Anbieter möglich, was den Verwaltungsaufwand für die Verlängerungen der Wartung reduziert.	



3.3 Hybrid-Wartung von Hardwarewartung 24:

Die Hybrid-Wartung von Hardwarewartung 24 ist ein Full-Service-Wartungsprodukt, das ausschließlich auf eigene Ressourcen zurückgreift, darunter zertifizierte Techniker, Ersatzteile und Lagerlogistik.

Die die Hybrid-Wartung von Hardwarewartung 24 inkludiert:

- Rund um die Uhr Hotline-Verfügbarkeit
- Austausch von Hardware und Ersatzteilen
- Anfahrt und Arbeitszeit des Experten vor Ort
- Zugang zum eigenen Kundenportal
- Zugang zu Firmware-Updates bei Störungen
- Firmware-Update-Recht für Störungen und Bugfixes

Vorteile	Nachteile
Bis zu 80% günstiger als OEM-Wartung.	Je nach Wartungsprodukt OEM- oder TPM-Nachteile.
Neutrale Beratung, ob OEM- oder TPM-Wartung sinnvoll ist, da beides je nach Kundenbedarf angeboten wird.	Kontakt zum Hersteller nur über Hardwarewartung 24.
Konsolidierung aller Wartungsprodukte über einen Anbieter möglich.	Nicht alle Wartungsvarianten sind in jedem Land verfügbar.
Teilweise Kombination zwischen TPM-Hardware-Wartung und OEM Software-Wartung zur Kostenreduktion ohne Software Einbuße.	

4. Was genau versteht man unter Software-Wartung im Kontext von Hardwarewartungs-Produkten?

4.1 Deep Dive in das Thema Software und Firmware-Updates

Hardwarewartung 24 hält fest, dass alle Produkte, die angeboten werden, im Einklang mit der Gesetzgebung stehen. Alle Updates, die wir unseren Kunden anbieten, werden über legale Wege beschafft und dürfen auch den Kunden zur Verfügung gestellt werden.



4.2 Wie handhabt Hardwarewartung 24 das Thema Software- und Firmware-Updates?

Grundsätzlich unterscheidet Hardwarewartung 24 folgende Faktoren:

- Ist die Hardware, die unter Wartung genommen werden soll, vor oder nach April 2019 in Verkehr genommen worden?
- Welches Wartungsprodukt haben Sie gekauft (OEM-Wartung, Hardware-Break & Fix, Spare-Part-Service, HWW-Wartung)?
- Liegt eine Störung beim Kunden vor, bei der die Ursache in der Firmware oder Software liegt?
- Möchte der Kunde ein Firmware-Update, um einen Change durchzuführen, z.B. eine Neuinstallation, oder ein Aufrüsten der Hardware mit neuen Komponenten?
- Ist das Ziel des Firmware-Updates ein neues Feature, das der Kunde nutzen möchte?

Je nach Fall und Kriterium ist das Firmware-Updateservice in der Wartung abgedeckt.

4.3 Wie ist die Rechtslage für Hardware, die vor April 2019 erworben wurde?

Die Rechtslage in Europa vor April 2019 basiert größtenteils auf dem Fall „39692 IBM – Maintenance services“ der Regulierung der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2011. Hier wurde der Missbrauch der Monopolstellung von IBM beim Thema Software- und Hardware-Wartung bei Mainframes angeklagt und reguliert. IBM beugte sich der Anordnung ohne Klage nach Androhung einer Strafe, die bis zu 10% des Umsatzes hätte betragen können. Dieser Fall wird als Präzedenzfall für alle Hersteller angesehen und bildet die Grundlage für die Weiterentwicklung des Wettbewerbsrechts im Wartungsmarkt.

Viele Hersteller, wie HPE, Dell EMC und Fujitsu änderten nach dem Urteil ihren Umgang mit dem Zugang zu Firmware, um keine wettbewerbswidrigen Zustände zu provozieren, auf die die Europäische Kommission aufmerksam werden könnte.

In den Rechtsstreitigkeiten, die nach 2011 zwischen den Third Party Maintenance Anbietern und den Herstellern geführt wurden, entwickelte sich ein „Roter Faden“ für einen fairen Umgang miteinander. Dieser kann wie folgt zusammengefasst werden:

Es herrscht rechtliche Einigkeit darüber, dass einmal verkaufte Systeme auch nach Ablauf der Garantie oder der Wartung die Funktionalität behalten müssen.

D.h. sollte Hardware verkauft werden, die aufgrund fehlerhafter Firmware zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr funktioniert, ist der Hersteller dazu verpflichtet, kostenlos ein Update anzubieten, um die Funktionalität wieder herzustellen.



Es herrscht rechtliche Einigkeit darüber, dass ein Hersteller seine Wartungsprodukte zwar als Bundle mit Hardware- und Firmware-Update-Service anbieten darf, diese aber auch einzeln zu fairen Konditionen anbieten muss.



D.h. der Hersteller ist dazu verpflichtet ein reines Firmware- oder Software-Update Service zu fairen Konditionen anzubieten.

Es herrscht rechtliche Einigkeit darüber, dass Bugfixes allen Kunden und Dienstleistern kostenlos zur Verfügung gestellt werden müssen.

Um zu veranschaulichen, wie groß die rechtliche Einigkeit ist, wurde im Mai 2021 die „Ökodesign-Richtlinie“ der EU-Kommission verabschiedet. Sie gilt für alle Systeme, die nach April 2019 in Verkehr genommen wurden. In dieser EU-Regulierung werden die genannten Punkte gesetzlich verankert.

[Alle Details und Key Facts zur Ökodesign-Richtlinie](#)

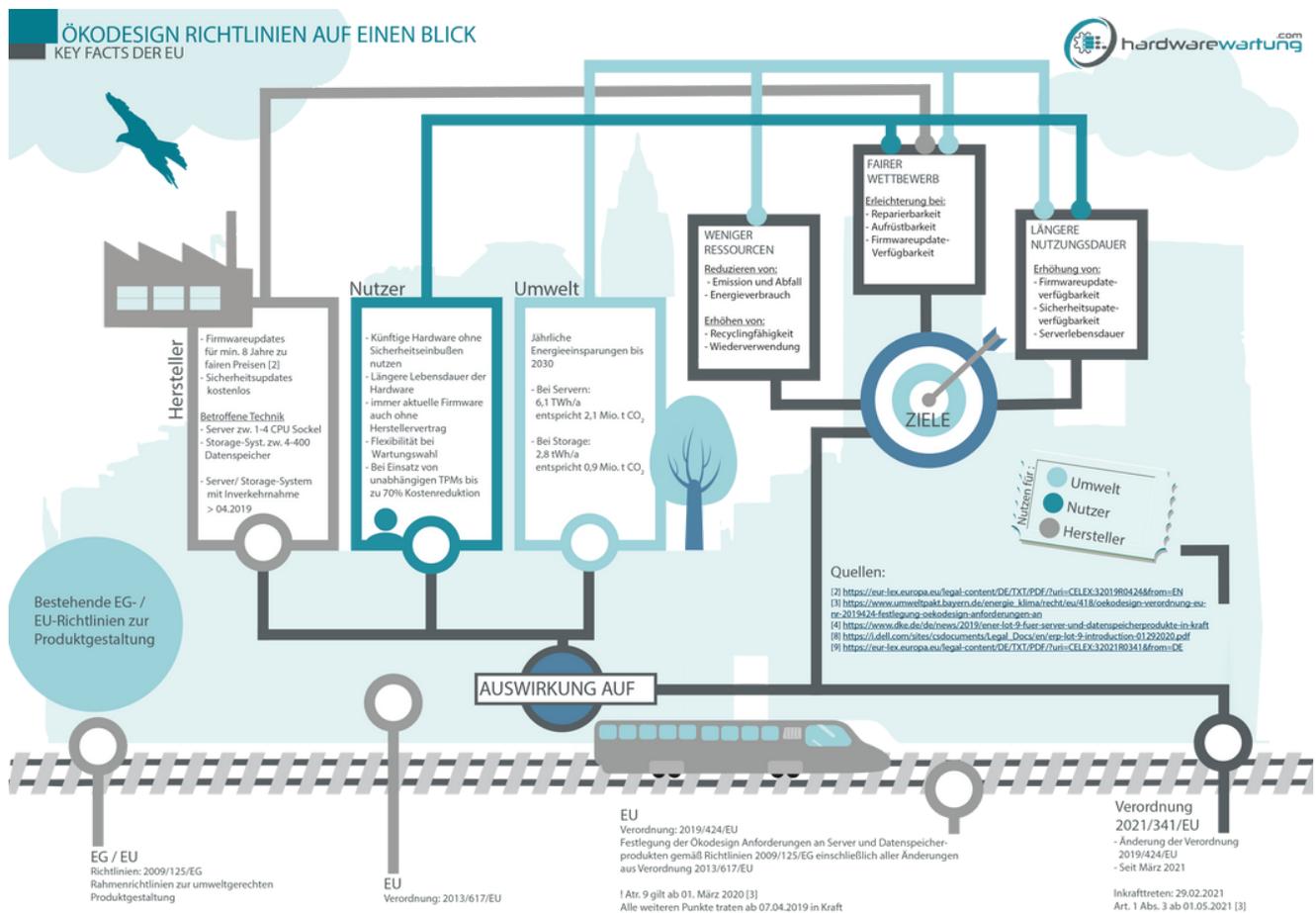


4.4 Wie ist die Rechtslage für Hardware, die nach April 2019 erworben wurde?

Nach dem Urteil gegen IBM 2011 und den darauffolgenden, laufenden Klagewellen zwischen den Herstellern und den Third Party Maintenance Anbietern, hat die EU die Verordnung 2013/617/EU als Rechtsgrundlage der Richtlinie Nr. 2009/125/EG (Rahmenrichtlinie zur umweltgerechten Produktgestaltung) ins Leben gerufen. Diese Verordnung war die Basis für die Regulierung der Wettbewerbsbedingungen im Server- und Storage-Umfeld. Das Ziel war, unter anderem, durch faire Wettbewerbsbedingungen Server- und Storage-Hardware länger zu betreiben und damit die Umweltbilanz zu verbessern.

Aus der Verordnung 2013/617/EU entwickelte sich die Verordnung 2019/424/EU und mit 2021/341/EU wurde die finale „Ökodesign-Richtlinie“ am 01.05.2021 verabschiedet.

Alle Details und Key Facts zur Ökodesign-Richtlinie





4.5 Welche Fälle unterscheiden wir und was dürfen wir in diesen Fällen anbieten?

Um sicherzustellen, wann Sie ein Firmware-Update von uns erhalten können, unterscheiden wir zwischen folgenden Fällen:

- Sie haben ein OEM-Wartungsprodukt von uns gekauft. In diesem Fall ist das gesamte Firmware-Update-Service inkludiert.
- Sie haben ein HWW-Wartungsprodukt von uns gekauft. Hier unterscheiden wir zwischen folgenden Fällen:

4.6 Sie haben eine Störung

4.7 Sie möchten eine Change durchführen

4.8 Sie möchten ein neues Feature nutzen

4.6 Welche Updates erhalten Sie bei Störungen?

Sollten Sie eine Störung haben und die Ursache ist in der Firmware zu finden sein, dürfen wir Ihnen, Firmware-Updates zur Verfügung stellen. Dies gilt auch für Security Incidents oder Sicherheitsrisiken, die durch ein Update behoben werden können.

4.7 Welche Updates erhalten Sie bei Changes?

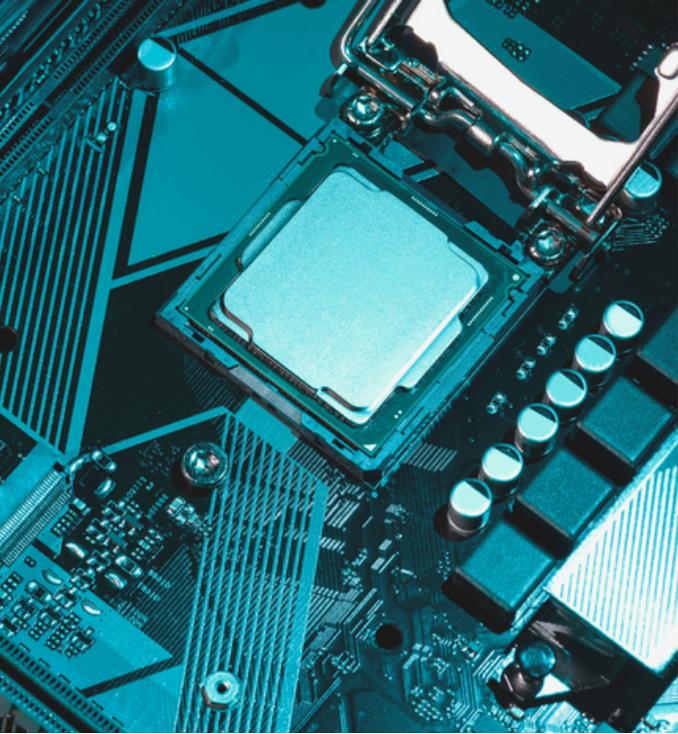
Changes (z.B. die Neuinstallation oder Aufrüstung eines Systems) fallen unter die Rubrik „Managed Services“ und sind in keinem Wartungsvertrag (auch nicht bei OEM-Wartungsprodukten) beinhaltet. In diesen Fällen können wir Ihnen in den meisten Fällen ein Angebot auf Time- und Material-Basis erstellen und das Update über die regulären Vertriebswege beim Hersteller besorgen.

4.8 Kann ich regelmäßige Feature-Updates erhalten?

Regelmäßige Feature-Updates können Sie nur bei OEM-Wartungsprodukten erhalten. Da der Hersteller der IP Owner (Intellectual Property Owner) der Software und Firmware ist, hat auch nur er das Recht Weiterentwicklungen einer Software oder Firmware kostenpflichtig anzubieten. Sollten Sie aus Compliance-Gründen regelmäßige Feature - Updates in Ihrer IT-Infrastruktur benötigen, empfehlen wir Ihnen unsere OEM-Produkte zu kaufen.

4.9 Auf welchen Quellen basiert die hier genannte Rechtslage?

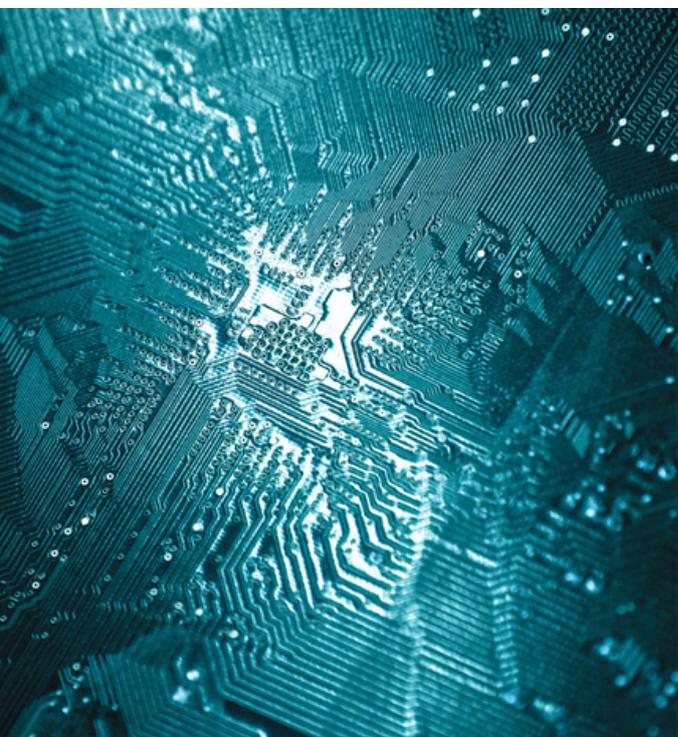
- [EU-Verordnung 2019/424/EU „Ökodesign-Richtlinie“](#)
- Beschluss der Kommission vom 13. Dezember 2011 in einem Verfahren nach Artikel 102 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union und Artikel 54 des EWR-Abkommens ([Sache COMP/39.692 – IBM Maintenance Services](#))
- [Stellungnahme von HPE zum Firmware-Update-Service für HPE ProLiant, Apollo, und Synergy Servers](#)
- [Stellungnahme von Dell EMC zum Firmware-Update-Service nach der EU-Regulierung 2019/424/EU](#)



5. Einsparungspotenziale

Die Wahl des richtigen Wartungstyps kann zu erheblichen Kosteneinsparungen führen:

- **OEM:** 10-25%
- **TPM:** 60-80%
- **Hybrid-Wartung (Hardwarewartung.com):** 50-80%



5.1 Wie kann ich bei OEM-Wartung einsparen?

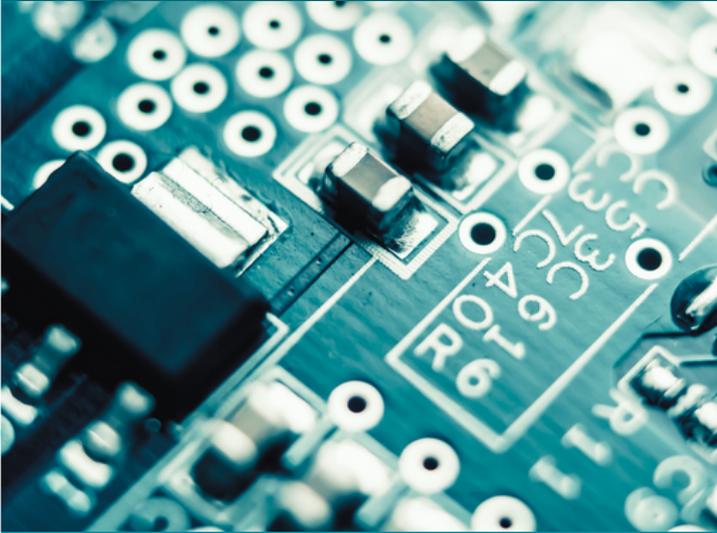
OEM-Hersteller nutzen meistens den "Channel-Sales", sodass Endkunden nicht direkt bei ihnen kaufen können, sondern über einen OEM-Partner kaufen müssen. Diese OEM-Partner wiederum können auch nicht direkt beim Hersteller kaufen, sondern müssen das über "Distributoren" wie ALSO Holdings AG, Arrow, TD Synnex, INGRAM Micro oder Westcon Comstor tun.

Es gibt also mindestens zwei Parteien, die an jedem Verkauf an einen Endkunden mitverdienen. Hinzu kommt, dass der Hersteller die Partner-Strukturen nach Ländern und Regionen organisieren. Für Deutsche Kunden ist es somit aufgrund der unterschiedlichen Preisstrukturen nicht möglich die Produkte über einen ausländischen Partner zu kaufen.

Ein weiterer Einflussfaktor ist der Partner-Status des Partners. Je nach Volumen und Zertifizierungsgrad kann ein Partner unterschiedliche Partner-Stati erreichen, die meistens wie folgt strukturiert sind:



Klassische Partner-Status bei OEMs



Registered Partner

Die unterste Stufe berechtigt lediglich zum Verkauf der Hersteller-Produkte und hat keine Anforderungen an den Partner, vergibt aber auch keine besonderen Rabatte.

Bronze Partner

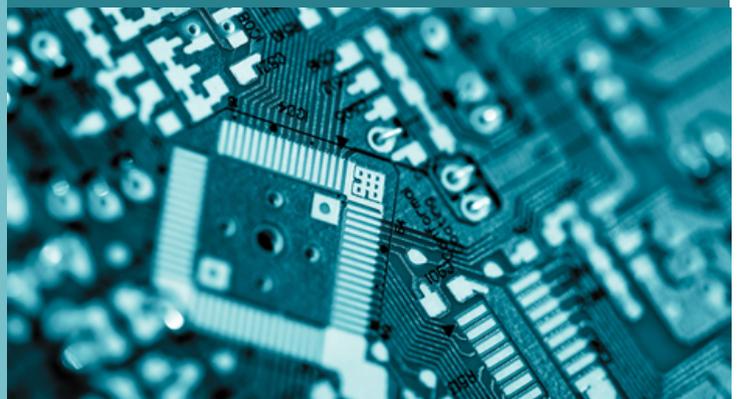
Ist die erste Stufe des Partner-Status, die Umsatz und Qualifikations-Anforderungen an den Partner stellt. Das heißt, der Partner muss einen niedrigen Mindestumsatz pro Jahr mit den Herstellerprodukten generieren und geht mit einer kleinen Anzahl an Mitarbeitern durch ein Trainingsprogramm des Herstellers, um die Produkte möglichst kompetent verkaufen zu können. Für diese Aufwände bekommt der Partner auch einen Mindest-Rabatt von meist 5-15% beim Einkauf.

Silber Partner

Ist die zweite Stufe des Partner-Status, die höhere Umsatz und Qualifikations-Anforderungen an den Partner stellt. In dieser Stufe committed sich der Partner eine engere Verbindung mit dem Hersteller einzugehen und sein Personal fachlich für die Hersteller-Produkte zu schulen und zu zertifizieren. Dafür erhält der Partner einen höheren Mindest-Rabatt von 15-25% beim Einkauf.

Gold Partner

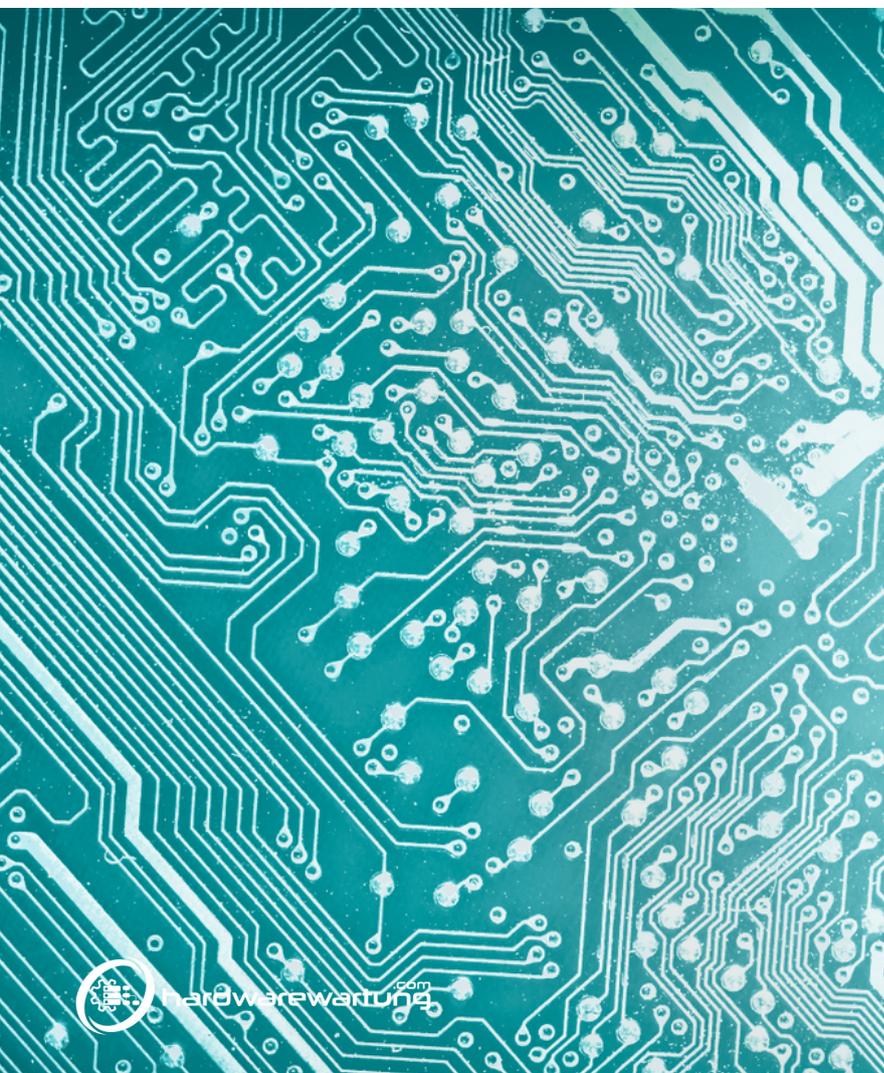
Ist die höchste Stufe des Partner-Status und verlangt eine starke Ausrichtung des Partners zum Hersteller. Der Partner entwickelt sich zu einem Spezialisten für diesen Hersteller und setzt mehrere hunderttausende Euro Umsatz mit den Herstellerprodukten um. Der Partner muss in dieser Stufe ein ganzes Team an zertifizierten Experten aufbauen, um den Status halten zu können. In dieser Stufe erhält der Partner allerdings sehr hohe Rabatte zwischen 25-50% und zusätzliche Unterstützung im Vertrieb, Marketing oder bei Events.



5.2 Weitere Instrumente zur Preis-Reduktion

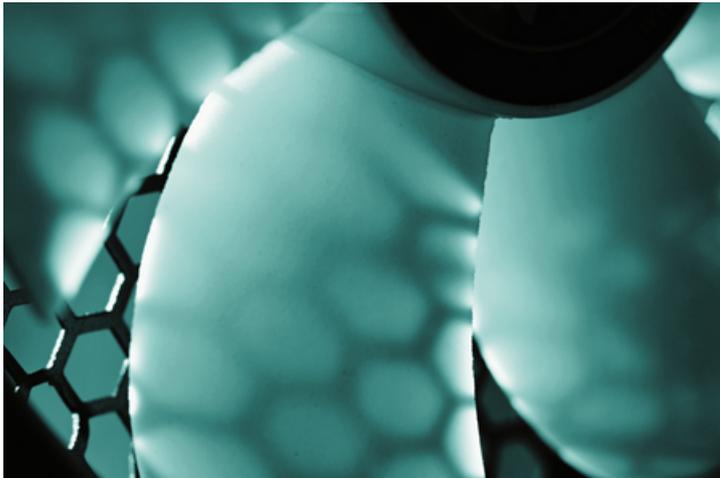
Ein sehr wichtiges Instrument zur Preis-Reduktion ist der sogenannte „Deal-Reg“ (Deal-Registration). Jeder Partner der eine Anfrage von einem Kunden erhält, kann einen „Deal-Reg“ anfordern. Dazu geht der Partner in das Hersteller-Partnerportal und registriert den Auftrag des Kunden unter seinem Namen. Sollte er den „Deal-Reg“ erhalten bekommt der Partner zusätzliche 5-15% Rabatt auf den Einkaufspreis.

Kombiniert man den Rabatt durch den Status mit dem Deal-Reg kann ein Partner die Produkte bis zu 65% günstiger beim Hersteller kaufen, als dessen Listenpreis.



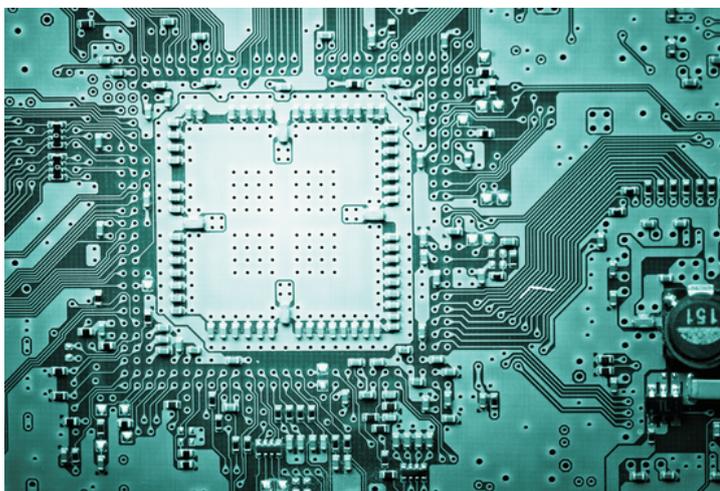
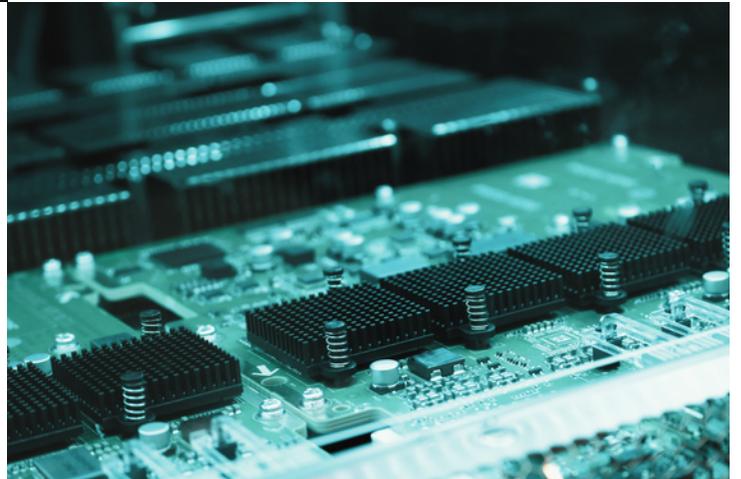
5.3 Warum sind meine Wartungsprodukte dann trotzdem so teuer?

Das hat mehrere Gründe:



1. Deal-Regs sind bei Wartungsprodukten fast immer an den Partner gebunden, der die Hardware ursprünglich an den Kunden verkauft hat.

2. Die Rabatt-Stufen bei Wartungsprodukten sind sehr viel niedriger als beim Kauf von Hardware. Nachdem die Hersteller den Großteil des Umsatzes durch den Verkauf von Hardware generieren, ist das nur logisch.



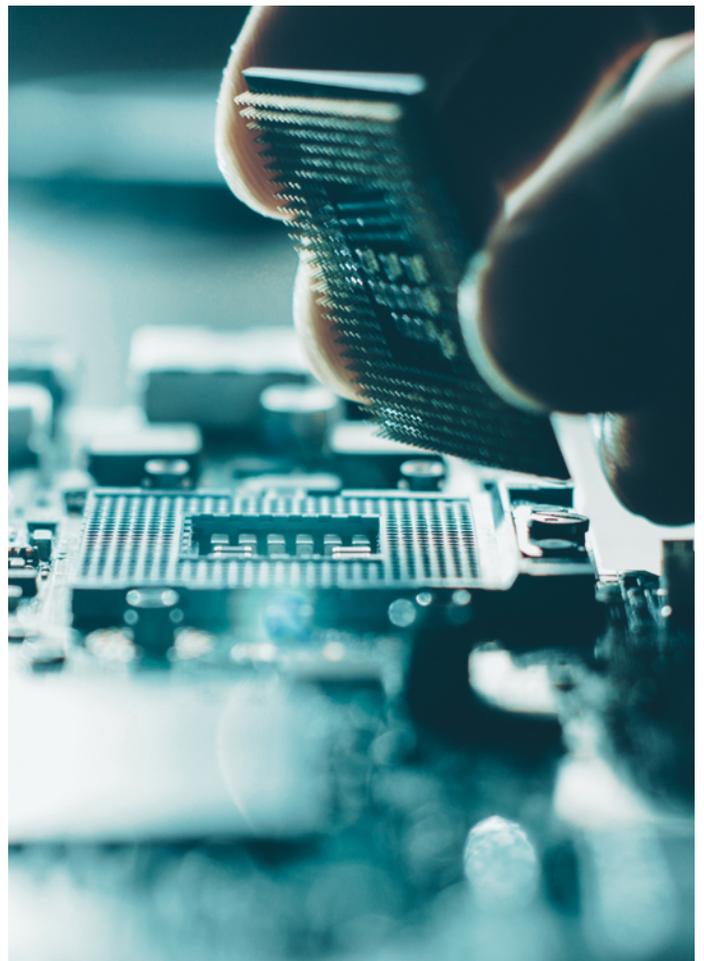
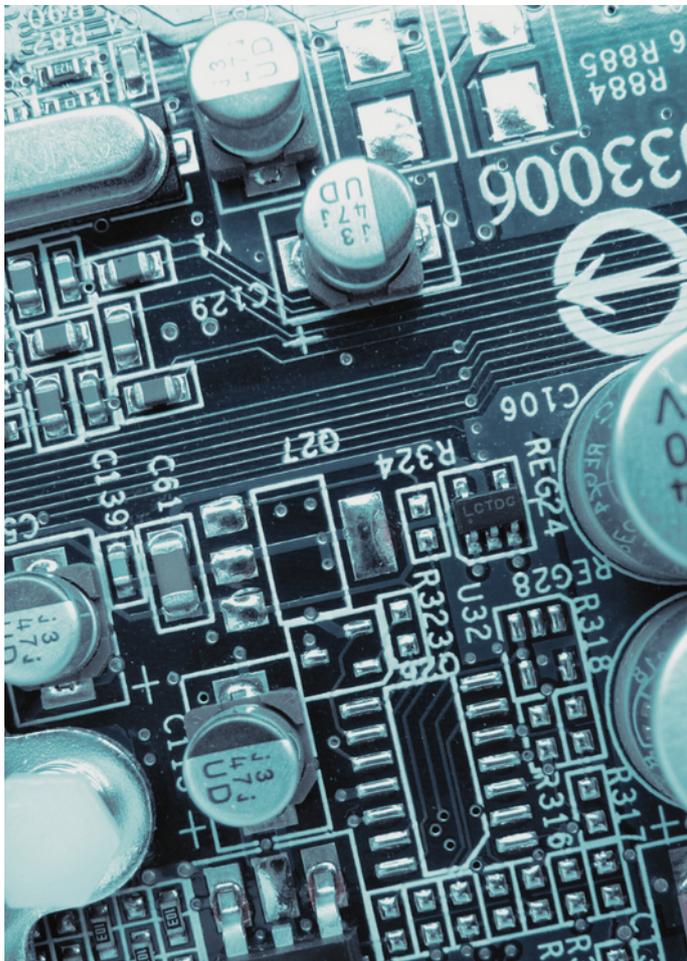
3. Der Hersteller setzt den Partner, der die Hardware ursprünglich verkauft hat als „Preferred Partner“, was es anderen Partnern nicht erlaubt für diese Systeme Angebote einzuholen oder dem Kunden anzubieten.

5.4 Wie kann ich trotzdem bessere Preise bekommen?

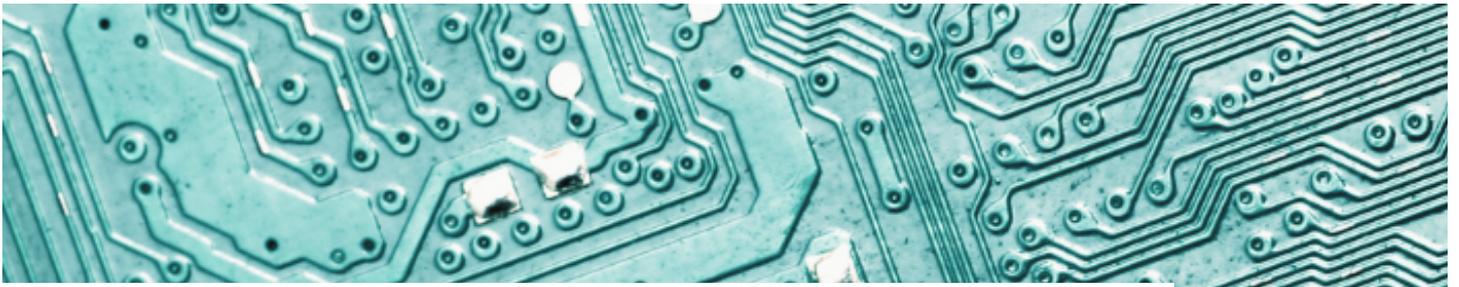
Das Wichtigste ist strategisch vorzugehen.

Das Partner-Game:

1. Sprechen Sie mit ihrem bestehenden Partner und fordern Sie höhere Rabatte.
2. Sollte das noch nicht ausreichen: Suchen Sie sich einen anderen Partner, dem Sie vertrauen und mit dem Sie offen über Rabatte sprechen können. Der Partner-Status spielt bei Wartungsprodukten keine große Rolle, aber je höher der Status, desto besser.

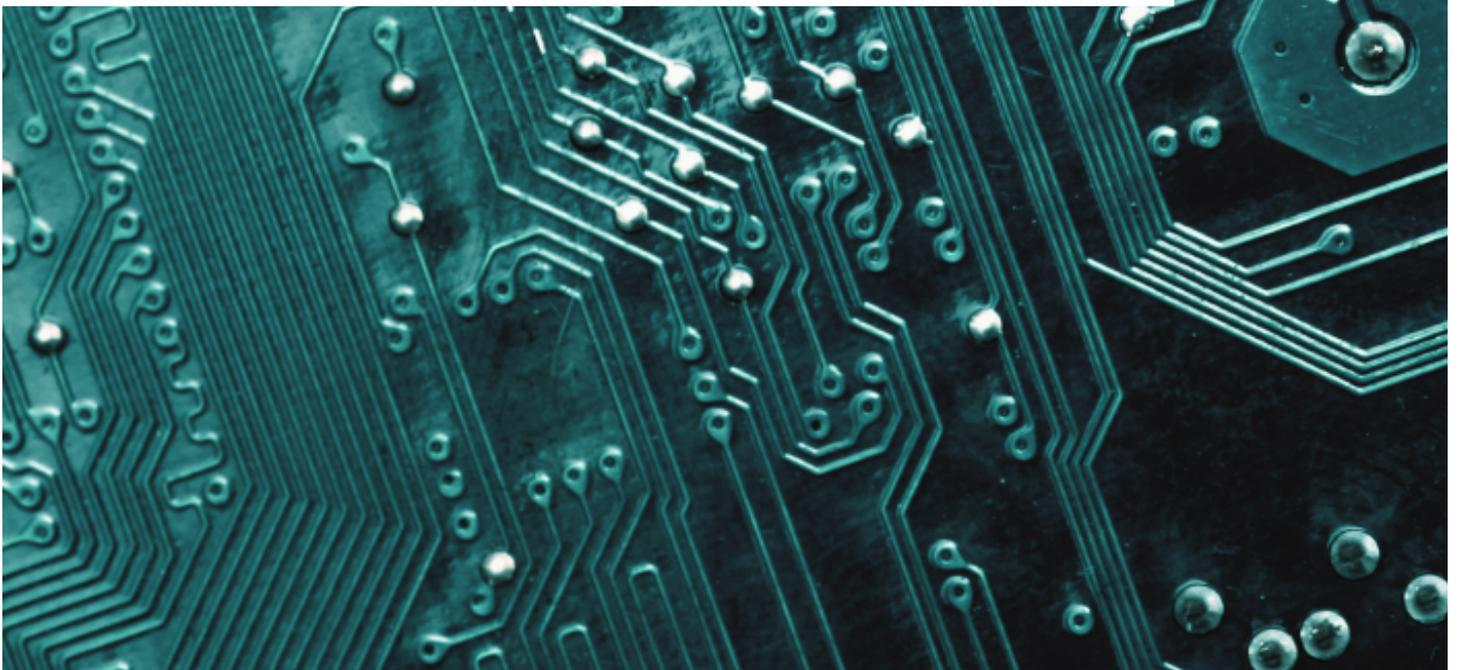


3. Machen Sie einen Vorschlag, was der Partner verdienen darf und was Sie zahlen möchten. Wenn der Partner prinzipiell zustimmt, können Sie dem Partner sagen, dass Sie ihn gerne als Preferred-Partner haben möchten. Mit einer schriftlichen Bestätigung kann der Partner nun den Hersteller ansprechen und bitten dieselben Konditionen zu bekommen, wie der aktuelle Partner. Der Unterschied ist nur, dass sie vorher ausgemacht haben, dass der neue Partner nicht mehr als X% an dem Deal verdienen darf. In der Regel ist das ein besserer Preis, als der des Bestandspartners, der keine Motivation hat, die Preise zu senken, weil der Hersteller sowieso keine Angebote an andere Partner ausstellt.



Das Länder-Game:

Gerade für Wartungsprodukte wie HPE Care Packs bzw. Tech Care oder Dell ProSupport gibt es zwar länderspezifische Preise, aber keine Möglichkeit seitens des Herstellers die Produkte den Ländern zuzuweisen. Das heißt, wenn Sie ein HPE TechCare Basic in Holland kaufen, aber einem deutschen Server zuweisen, kann HPE nicht nachverfolgen, wo das Produkt gekauft wurde oder zu welchem Land es gehört. Wenn Sie also HPE Partner in Holland haben, können Sie die TechCare Produkte mit hoher Wahrscheinlichkeit günstiger einkaufen. Als globaler Wartungsanbieter ist Hardwarewartung.com in über 50 Ländern aktiv und kann für ausgewählte Hardware-Typen in jedem Land einkaufen und diesen Kosten-Vorteil an den Kunden weitergeben.



6. Unterstützte Hersteller

Hardwarewartung 24 unterstützt eine breite Palette von Herstellern, um eine umfassende Wartungslösung für Ihre IT-Infrastruktur zu gewährleisten.

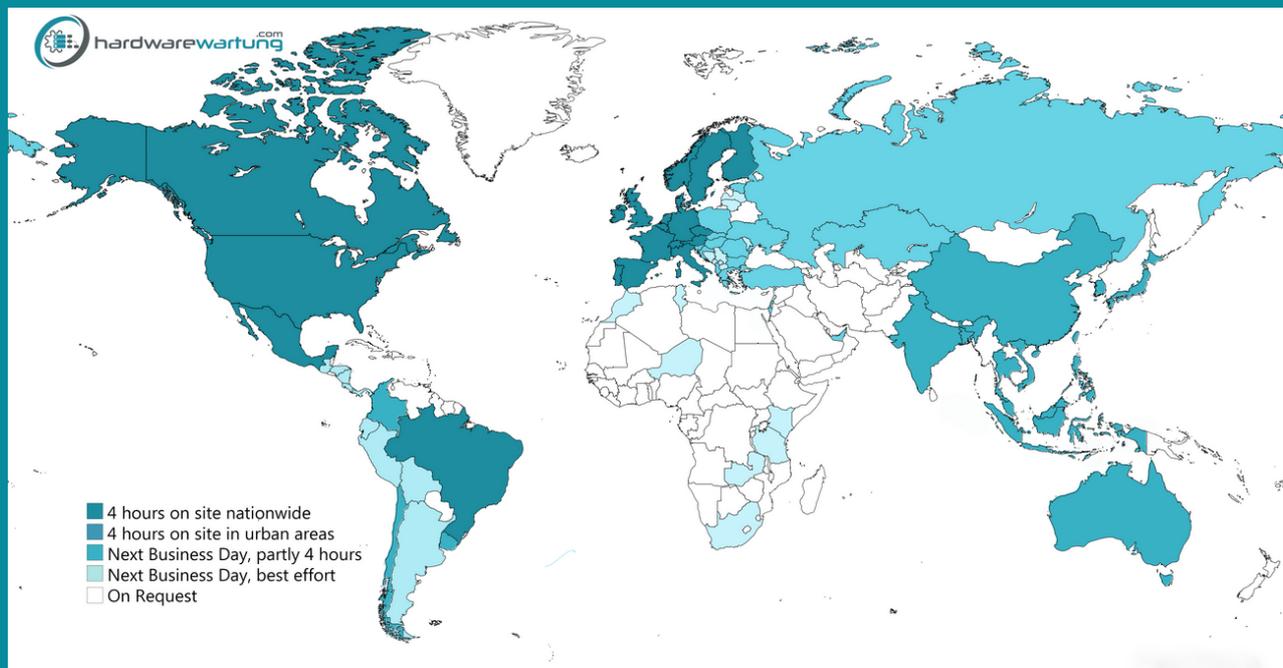


7. Service-Levels und Verfügbarkeit

Die SLAs im Hardware Wartungsvertrag sind individuell für alle Unternehmen wählbar, die auf eine maximale Verfügbarkeit ihrer IT-Infrastruktur angewiesen sind:

- 7 x 24 Stunden Online-, Telefon- und Vor-Ort-Service
- Technikerantrittszeiten von bis zu vier Stunden
- Garantierte Instandsetzungszeiten von bis zu vier Stunden
- 24 Stunden Ersatzteil-Verfügbarkeit
- Ticketsystem
- IT-Techniker nach kundenspezifischer Skill-Anforderung

Unsere Dienstleistungen sind in zahlreichen Ländern verfügbar, wie in der angehängten Landkarte dargestellt.



8. Referenzen und Auszeichnungen

Unser Engagement für Exzellenz wurde durch zahlreiche Auszeichnungen und positive Kundenbewertungen anerkannt, darunter:

Mitgliedschaft im Forbes Technology Council



FastComany Executive Board Member



Artikel in führenden Publikationen wie:

Business Insider:

<https://markets.businessinsider.com/news/stocks/hardwarewartung-24-revolutionizing-third-party-maintenance-for-europe-s-smbs-strategies-and-innovations-1032924469>

Forbes:

<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2024/01/22/navigating-the-future-of-third-party-maintenance-opportunities-and-challenges/>

<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/11/16/the-role-of-third-party-maintenance-in-the-green-it-movement/>

FastCompany:

<https://www.fastcompany.com/91029107/using-ai-to-improve-service-quality-and-attract-new-customers-in-the-third-party-maintenance-industry>

Techbullion:

<https://techbullion.com/navigating-through-the-challenges-of-end-of-life-hardware-with-netapp-support/>

Profil:

<https://www.profil.at/cm/die-evolution-des-b2b-marktes-ki-als-treiber-nachhaltiger-wettbewerbsvorteile/402794197>

9. Kontaktieren Sie uns

Sind Sie bereit, Ihre Wartungsstrategie zu optimieren und Kosteneinsparungen zu realisieren?



Millennium Tower
Handelskai 94-96, 24. Stock
1200 Wien



www.hardwarewartung.com



office@hardwarewartung.com



+43 720775089 (AT)
+49 8920190324 (DE)

