



Highlights

- Support-Service-Pakete für Hard- und Software zum Fixpreis
 - Feste Vertragslaufzeit und vordefinierter Leistungsumfang
 - Umfasst IBM und viele Produkte anderer Hersteller
 - Einfache Kaufabwicklung und schnelle Registrierung
-

Das IBM ServicePac

In jeder Größe, für jede Anforderung, für jedes Budget

Sie können und wollen sich lange Ausfallzeiten Ihrer IT und damit verbundene Kosten nicht leisten?

Sie sind im Störfall auf schnelle Wiederherstellung der Systeme angewiesen?

Sie suchen einen Partner für Ihre IT-Abteilung, der bei Softwarefehlern kompetente Hilfe leistet? Das soll auch für Fälle gelten, die mit den Fachkenntnissen Ihrer Mitarbeiter nicht in den Griff zu bekommen sind? Diese umfassende Leistung brauchen Sie zu überschaubaren Kosten?

Das IBM ServicePac ist Ihr schneller und einfacher Weg zu erstklassigen IBM Serviceleistungen. Neben Hardware und ausgewählter Software von IBM umfasst das auch Produkte anderer Hersteller.

Das standardisierte Service-Paket eignet sich sehr gut für kleine und mittlere Server-Systeme sowie Speicherprodukte.

Ihnen steht eine Auswahl an ServicePacs mit fest definiertem Leistungsumfang zur Verfügung: benötigte Laufzeit, Service- sowie Reaktionszeiten, Hardware und/oder Software-Services – Sie selbst bestimmen die Rahmenbedingungen.

Durch die einmalige Zahlung beim Kauf entstehen keine unvorhergesehenen Kosten.

Einfache Bestellung

Alle ServicePacs werden über eine Teilenummer bestellt und sind als elektronische Verträge erhältlich. Die Aktivierung erfolgt einfach und schnell per Internet – am besten gleich nach Vertragseingang, denn so haben Sie bei Bedarf sofort Zugriff auf den Support. Ein ServicePac ist an die jeweilige Hardware gebunden, unabhängig von Besitzer oder Standort (vorausgesetzt, dieser liegt in Deutschland).

Im Bedarfsfall

Störungen melden Sie uns direkt über das IBM Internet-Portal oder telefonisch. Unsere Support-Spezialisten analysieren mit Ihnen das Problem und bieten Ihnen eine Lösung an. Falls möglich, erfolgt die Fehlerbehebung direkt per Fernzugriff. Ist eine Vor-Ort-Reparatur der defekten Hardware durch einen IBM Servicetechniker erforderlich, vereinbaren wir einen Termin Ihrem Servicelevel entsprechend.



IBM Hardware Support ServicePac

Mit dem IBM Hardware Support ServicePac sorgen wir dafür, dass defekte Hardware schnellstmöglich wieder einsatzbereit ist. Wir bieten Ihnen unmittelbare Reparaturen und eine sichere Ersatzteilversorgung, gegebenenfalls mit vereinbarter Wiederherstellungszeit.

Der passende Servicelevel für jede Anforderung

Vielfältige Optionen, unterschiedliche Servicelevel: Wählen Sie aus einem breiten Angebot die passende Lösung für Ihre Anforderungen und Ihr Budget.

Mögliche Servicezeiten:

Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr oder
Montag bis Sonntag, 00:00 bis 24:00 Uhr.

Auch die Reaktionszeiten bei Vor-Ort-Einsätzen können Sie flexibel festlegen – vom angestrebten Antrittstermin bis zur fest vereinbarten Wiederherstellungsdauer.

Zwei Gültigkeitsbereiche für Hardware Support ServicePacs

Warranty Services Upgrades erweitern den freiwilligen Herstellerservice um zusätzliche Leistungen. Der Vertrag beginnt zeitgleich mit dem freiwilligen Herstellerservice, daher bestellen Sie die Warranty Service Upgrades im Idealfall zusammen mit neuer Hardware.

Maintenance ServicePacs greifen nach Ablauf des freiwilligen Herstellerservice und können zu jedem Zeitpunkt erworben werden. Die Laufzeit beginnt mit Beendigung des freiwilligen Herstellerservice bzw. mit dem Kaufdatum des ServicePacs.

Verfügbar sind Hardware Support ServicePacs für:

- **IBM System x und Speicherprodukte**

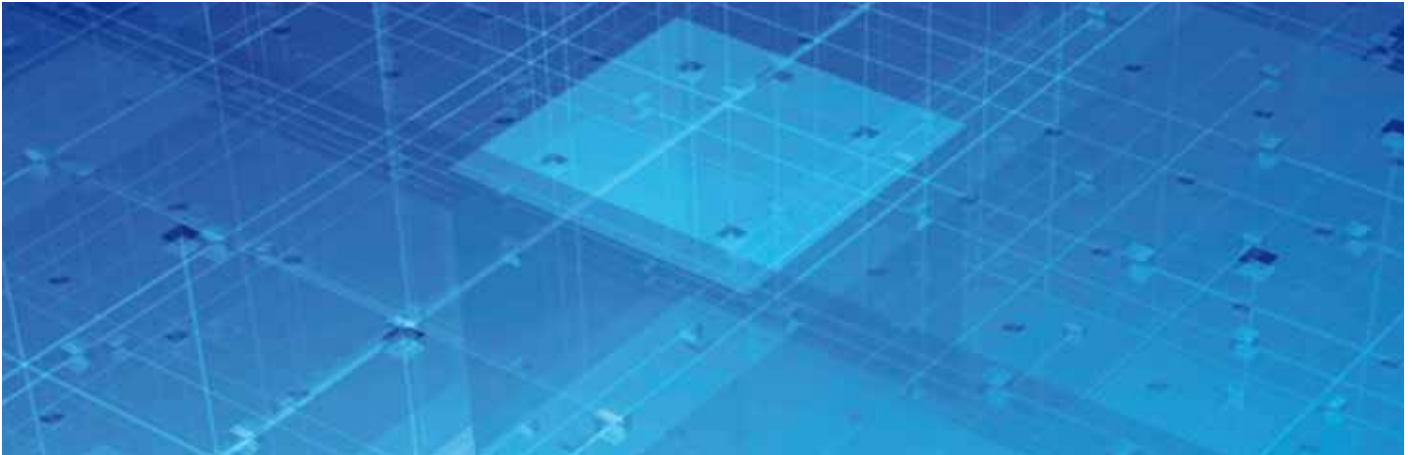
Die Laufzeit für IBM System x Server, BladeCenter und Speicherprodukte beträgt ein bis fünf Jahre. Der mögliche Leistungsumfang reicht von der Vor-Ort-Reaktion bis hin zur fest vereinbarten Wiederherstellungszeit und/oder erweiterten Servicezeiten. Sie sind bereits während des freiwilligen Herstellerservices und darüber hinaus erhältlich.

Optional bietet IBM die ServicePacs für System x und Speicherprodukte auch mit **vereinbarter 24-Stunden-Wiederherstellungszeit (committed fixtime) und Festplattenverbleib (Hard Drive Retention)**. Dies ist besonders empfehlenswert, wenn es um den Schutz vertraulicher Daten geht, die auf Festplattenlaufwerken gespeichert sind und bei Austausch üblicherweise in den Besitz des Herstellers übergehen. Hard Drive Retention bietet Ihnen die Möglichkeit, diese Laufwerke und damit die volle Kontrolle über die Daten zu behalten.

- **CISCO Systeme**

Die Hardware Support ServicePacs sind hier verfügbar als Wartungsleistung nach Auslaufen des freiwilligen Herstellerservice. Die Laufdauer beträgt ein bis drei Jahre und beinhaltet Vor-Ort-Wiederherstellung, erweiterte Servicezeiten sowie angestrebte Vor-Ort-Reaktionszeiten.





IBM Software Support ServicePac

Im Rahmen unserer Services leisten wir produktbezogene telefonische Unterstützung. Dies gilt für Fehlermeldungen und Anwendungsfragen für Software von IBM und von ausgewählten Fremdherstellern. In kritischen Situationen ist der Support rund um die Uhr verfügbar.

Das Angebot beinhaltet notwendige Basis-Support-Leistungen, angefangen bei der zentralen Problemannahme über die telefonische Analyse und Kurzberatung bis hin zu elektronischen Online-Funktionen.

Während der regulären IBM Geschäftszeiten rufen wir Sie im Regelfall innerhalb von zwei Stunden nach der Serviceanforderung zurück. Sie erhalten unsere Fernunterstützung bei grundlegenden und weniger zeitintensiven Fragen zu Installation, Nutzung und Konfiguration sowie bei Fragen zu **unterstützten Programmen**.

Für die **IBM Programme** einer Produktgruppe dient die Fernunterstützung der Lösung codebedingter Probleme. Auf diesem Weg werden zudem Diagnose-Informationen geprüft, um Ursachen einzugrenzen. Bei bekannten Softwarefehlern stellen wir Ihnen alle benötigten Informationen zur Korrektur bereit, soweit Sie im Besitz der zugehörigen Lizenzen sind.

Bei **Programmen anderer Hersteller** unterstützt Sie IBM bei der Eingrenzung der Problemursache. Zudem beschaffen wir, soweit möglich, Herstellerinformationen zur Fehlerbehebung und stellen Ihnen diese zur Verfügung. Bei der Diagnose einer unbekanntenen Störung setzt sich IBM für Sie mit dem jeweiligen Hersteller in Verbindung und informiert Sie über die weitere Vorgehensweise.

Die Zeiten für diesen Service:

- Reguläre IBM Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen
- Außerhalb der IBM Geschäftszeiten bei kundenkritischen Problemen

Verfügbar sind Software Support ServicePacs für:

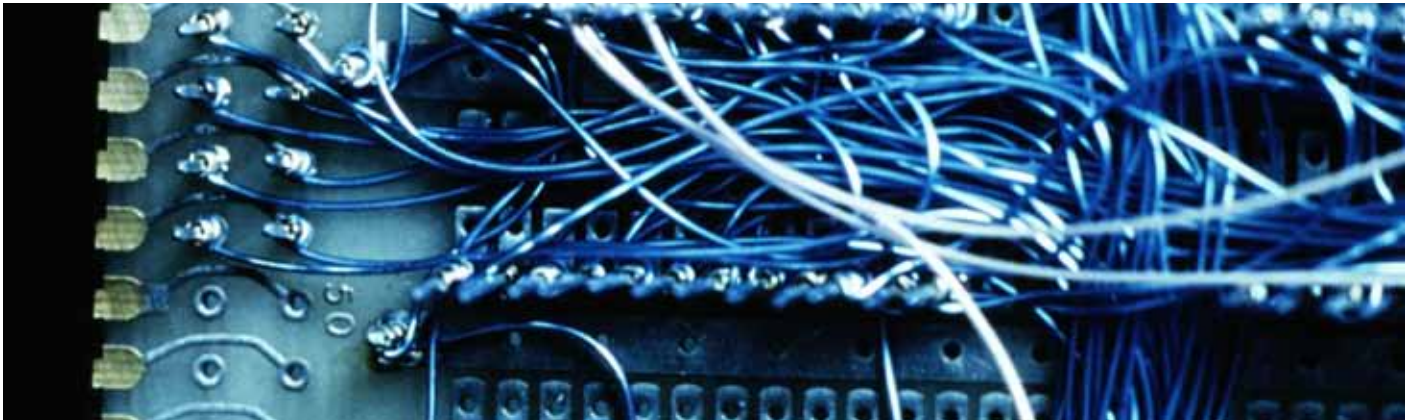
- VMware
- Microsoft Windows oder Linux (die Distributionen von SUSE und RedHat) auf System x und Blades
- Midrange Disk Storage (DS4000/DS5000)
- Entry Level Disk Storage (DS3000)
- Tape Storage Devices (TSxxxx)
- N Series

IBM Essentials und Virtualised Essentials ServicePacs

Integrierte Hard- und Software-Unterstützung für IBM System x in einem Paket.

Diese ServicePac-Angebote eignen sich sowohl für virtualisierte als auch nicht virtualisierte Umgebungen.

Unsere Essentials und Virtualised Essentials ServicePacs bieten Ihnen einen Rund-um-die-Uhr-Support für Ihre Hardware mit fest vereinbarter Instandsetzungszeit von 24 Stunden. Ebenfalls enthalten ist die Software-Unterstützung für führende Betriebssysteme und Virtualisierungssoftware.



Leistungen für Essentials ServicePacs

- System x Hardware Support Warranty Service Upgrade mit vereinbarter Wiederherstellungszeit innerhalb von 24 Stunden
- Support Line Services für die Betriebssysteme
 - Microsoft Windows inkl. Anwendungen oder
 - SUSE Enterprise Linux oder
 - RedHat Enterprise Linux und
 - IBM Systems Director

Leistungen für Virtualised Essentials ServicePacs

- System x Hardware Support Warranty Service Upgrade mit vereinbarter Wiederherstellungszeit
- Zusätzlich zu allen Softwareleistungen aus dem Essentials ServicePac erhalten Sie Support Line Services für VMware Enhanced, d.h. für die Virtualisierungssoftware
 - VMware oder
 - KVM oder
 - Xen oder
 - Hyper-V

ibm.com/services/de/spac

IBM Business Partner



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Gedruckt in Deutschland
August 2012
All Rights Reserved

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Namen von Firmen, Produkten und Dienstleistungen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter:
ibm.com/legal/copytrade.shtml

Alle Rechte vorbehalten



Please Recycle