

Welches Betriebssystem haben Sie im Einsatz?
Zu welchem Thema dürfen wir Sie beraten?

IBM Software Service – eine weltweite Struktur

- einheitliche Struktur auf allen Plattformen
- modular aufeinander abgestimmt
- attraktives Preis-/Leistungsverhältnis
- individuell

System-Service Vertrag

1

Support Line

1

Comfort Line

7

Betriebssystem

- Version, Release, Level
- Servicestand

- Programm-Nummer
- Komponenten ID
- FMID/CLC falls vorhanden
- Servicestand

- Message-Nr., Message-Code
- Reason-Code
- Return-Code

IBM Deutschland Informationssysteme GmbH
Global Services
Product Support Services
DUMP CENTER,
KST. 7949, Geb. 5513-12
Problem-Nr.:
Hechtsheimer Straße 2
55131 Mainz

Notfälle

Außerhalb unserer Geschäftszeiten können uns Kunden mit einem IBM System Service Vertrag über die Notrufbereitschaft in Erfurt erreichen:

0 18 05/25 35 53*

zusätzlich für: AS/400 0 18 05/2 53-5 54

RISC/6000 0 18 05/2 53-5 55

4700/Banking 0 18 05/2 53-5 56

Kassen 018 05/2 53-5 57

PC 018 05/2 53-5 58

Telefax: HW-Probleme 018 05/2 53-5 59

SW-Probleme 018 05/2 23-3 92

Bei Benutzung der Rufnummer mit der Vorwahl 0 18 05 entsteht eine Gebühr von derzeit (1/2000) DEM 0,24 bzw. EUR 0,12 pro Minute

[illegible]

© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
70548 Stuttgart

IBM Form GF12-2230-1 (1/2000)

IBM Global Services



IBM Software Service



IBM Lizenzvertrag/
IBM Nutzungsrecht für Programmpakete

Sie haben eine Software der IBM im Einsatz aber keinen IBM System Service-Vertrag für die dazugehörige Hardware.

Wir leisten Nachbesserung im Rahmen des Programm Service.

a. Problemmeldung im Rahmen der IBM Lizenz

Sie erreichen uns:

Mo-Fr 8.00-17.00 Uhr
Telefax: 0 18 05/22 33 92*
MVS & OS/390
VM
DPPX, Sprachen
VSE/SQL/CICS
IMS/DB2/Office
TP/4700
CAD/CAE Prod. -

b. Problemmeldung im Rahmen des IBM Nutzungsrechtes für Programmpakete

Telefax: 0 18 05/22 33 92*
AS/400, S/36
AIX

c. Problemmeldung im Rahmen des IBM Nutzungsrechtes für Programmpakete

Telefax: 0 18 05/22 33 92*
OS/2
Microsoft

oder einen Brief an:

Computer Service GmbH
... an IBM Global Services Company
Helpline Service & Problemannahme Software
Parsevalstraße 8-10
99092 Erfurt

IBM System Service-Vertrag

Sie haben einen IBM System-Service Vertrag für Ihre Hardware.

Wir bieten Ihnen unseren erweiterten Programm-Service und nehmen Ihre Problemmeldung unter einer gebührenfreien Rufnummer entgegen.

Erweiterter Programm-Service

Sie erreichen uns:

Mo-Fr 8.00-21.00 Uhr / Sa 8.00-16.00 Uhr
Telefon: 01 30/86 MVS & OS/390 -62 01
VM -62 02
VSE/SQL/CICS -62 03
DPPX, Sprachen -62 03
IMS/DB2/Office -62 05
TP/4700 -62 06
CAD/CAE Prod. -62 07
AS/400, S/36 -62 04
AIX, MQS -62 08
OS/2 & Passport Advantage -62 09
Microsoft -62 09
01 30/82 Direct Talk -01 00

Die Bearbeitung erfolgt zu unseren üblichen Geschäftszeiten Mo-Fr von 8.00-17.00 Uhr.

Von außerhalb Deutschlands sind wir telefonisch über Tel. 00 49/18 05/00 12 41 zu erreichen.

Außerdem erhalten Sie die Möglichkeit einer elektronischen Anbindung an spezielle IBM Datenbanken (APARs, PTFs, vorbeugende Service-Informationen, elektronische Problemmeldung).

IBM Support Line und IBM Comfort Line

Mit diesen Serviceangeboten, basierend auf einem IBM System Service-Vertrag, bieten wir Ihnen zusätzliche Serviceleistungen wie zum Beispiel:

- Telefonische Unterstützung bei allen anwendungsbezogenen Fragen
- Garantierte Reaktionszeiten
- Anbindung an zusätzliche Datenbanken mit Tipps, Tricks und "How-to"-Informationen
- Vor-Ort-Unterstützung
- Einsatz zusätzlicher Hilfsmittel zur Stabilisierung des Systembetriebes

Dies alles ist nur ein Auszug unserer Servicepalette. Darüber hinaus haben Sie durch die modulare Produktstruktur in den Serviceverträgen die Möglichkeit, ein individuelles Paket für Ihre Systemumgebung zusammenzustellen.

Falls Sie weitere Informationen hierzu wünschen, sprechen Sie bitte Ihren zuständigen Service Marketing Manager von IBM Global Services an.

So können Sie uns auch erreichen:

Elektronisch

Abhängig von den vertraglichen Voraussetzungen stehen Ihnen folgende Systeme zur elektronischen Problemmeldung zur Verfügung:
• E-Mail: PA_SW.Deutschland@de.ibm.com
• ECS (nur AS/400)
• ETR als Teil der ServiceLink (DIAL IBM)
Fragen zu dieser Funktion können Sie in unseren üblichen Geschäftszeiten unter der Telefonnummer 01 30/86 62 00 an unser ServiceLink Help Desk richten.

Internet

<http://service.mainz.ibm.de>
- AIXServ - AIX
- CAEServ - CADAM/CATIA
- PSServ - OS/2
- 390Serv - S/390
- AS4Serv - AS/400

Hier schneiden Sie gut ab...

Möchten Sie mehr über den IBM Software Service von IBM Global Services wissen?

Dann senden Sie uns gleich die ausgefüllte Karte zu.



Antwort

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
Global Services
ITS Produkt Management, Kst. 7929
Hechtheimer Straße 2

55131 Mainz

Name	
Firma	
Straße	
PLZ/Ort	
Tele./Fax	
IBM Kundennummer	