

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die IBM ServiceSuite oder IBM Global Services erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie unsere Web-Site im Internet unter: **ibm.com/services/de** oder: **ibm.com/services/de/servicesuite**



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

IBM Global Services



IBM ServiceSuite.

System-Betreuung nach Maß



Was zeichnet die IBM ServiceSuite aus?

Mit der IBM ServiceSuite machen wir es Ihnen noch leichter, unseren Weltklasse-Support zu nutzen.

Wir helfen Ihnen mit flexiblen, reaktionsschnellen und auf die heutigen Erwartungen des Marktes zugeschnittenen Dienstleistungen bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele.

Die IBM ServiceSuite basiert auf auswählbaren Kombinationen von Hard- und Software-Serviceleistungen, die Ihnen dabei helfen, Ihre Geschäftsanwendungen optimal zu nutzen und die somit zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen.

Mit der IBM ServiceSuite erhalten Sie:

- Ausgewählte Leistungen aus einer Hand
- In einem Vertrag
- Mit einer Rechnung

Wie profitieren Sie von der IBM ServiceSuite?

Sie erwarten die denkbar beste Informationstechnologie, stehen jedoch häufig vor Problemen aufgrund fehlender Ressourcen bei der effektiven Unterstützung Ihrer Systeme. Die Absicherung Ihrer IT-Infrastruktur mit IBM Services bedeutet, dass die Verfügbarkeit, der für die Geschäftstätigkeit entscheidenden Anwendungen verbessert, und dadurch Ihre Arbeit noch effektiver gestaltet werden kann.

Die IBM ServiceSuite bietet:

- Maßgeschneiderte Service-Angebote, die es Ihnen ermöglichen sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren
- Eine Anlaufstelle bei Problemen
- Angebote mit Preisschutz
- Variable Vertragsbedingungen mit attraktiven Preisen
- Bequeme Finanzierungs- und Änderungsbedingungen
- Leicht verständliche Verträge und Rechnungen
- Leichte Anpassung an den Maschinenbestand

Für wen ist die IBM ServiceSuite am besten geeignet?

- Für kleine bis mittlere Unternehmen
- Für Kunden mit begrenzten Ressourcen
- Für Unternehmen mit besonders kritischen Geschäftsanwendungen
- Für IT-Umgebungen, die empfindlich für System- und Netzwerkausfälle sind.

Was enthält die IBM ServiceSuite im Einzelnen?

Die IBM ServiceSuite bietet die folgenden Service-Angebote und auswählbare Optionen:

Das Advanced-Paket

- Bietet einen marktführenden Hardware-Reparaturservice
- Beantwortung von softwarebezogenen Kundenanfragen bezüglich Nutzung, Betrieb und Anwendung über eine Telefonnummer und häufig über elektronische Anbindung (Support/Comfort Line)

Das Premium-Paket

- Marktführender Hardware-Reparaturservice einschließlich der Beantwortung von softwarebezogenen Kundenanfragen bezüglich Nutzung, Betrieb und Anwendung über eine Telefonnummer und häufig über elektronische Anbindung (Support/Comfort Line)
- Hält die AS/400- oder RS/6000-Betriebssysteme auf dem neuesten technischen Stand durch Analyse der Systemumgebung und Durchführung der benötigten Wartungsmaßnahmen für Betriebssysteme sowie optional die Installation neuer Programmversionen

Diese umfassenden Pakete können noch weiter ergänzt werden durch:

IBM System Alert

- Minimiert System- oder Funktionsausfälle durch automatische Meldung benötigter Software- und Mikrocode-Fixes
- Ist für AS/400 und RS/6000 verfügbar.

IBM System Performance Management (PM400e)

- Sammelt automatisch Leistungsdaten und erstellt Berichte und Grafiken zur Optimierung von Betriebssystemen
- Verwaltet die Systemauslastung effektiv
- Liefert Leistungsdaten online
- Ist derzeit für AS/400 lieferbar.

IBM RS/6000 System Expert

- Überwachung des Systems rund um die Uhr
- Ausgabe von Warnmeldungen bei Überschreitung von definierten Systemgrenzwerten.

IBM LAN Management Services

- Fernüberwachung des NetWare-Netzbetriebssystems
- Erstellung u. Verwaltung von Benutzer ID's u. Kennwörtern
- Leistungsauswertung des LAN-Servers/Netzbetriebssystems.

IBM End User Care

- Direkte telefonische Endbenutzerunterstützung für gängige PC Hard- und Software-Produkte.

Höhere Flexibilität

Sie können innerhalb eines IBM ServiceSuite-Vertrags für jedes System einen anderen Service-Umfang wählen.

So kann zum Beispiel für ein AS/400 System mit der zugehörigen Hardware und Software für den Betrieb kritischer Applikationen ein höherer Serviceumfang, als für weitere Systeme, gewählt werden.

Die Services werden unabhängig von der Zusammenstellung der Pakete unter einem einzigen Vertrag erbracht. Wenn sich die Kundenumgebung ändert (z.B. durch Anschaffung neuer Maschinen, Nachrüstungen, neue Serviceleistungen usw.), werden innerhalb IBM ServiceSuite die Rahmenbedingungen an diese Veränderungen angepasst.

IBM Plattformen

Base	PC	RISC	AS/400	S/390
Advanced	✗	✗	✗	✗
Premium		✗	✗	
Alert/400			✗	
Alert/6000		✗		
PM/400e			✗	
SysExpert		✗		
LAN-Mgmt.-Serv	✗			
End-User-Care	✗			

Sie haben die Wahl zwischen:

- IBM ServiceSuite-Vertragslaufzeiten von 1, 2, 3, 4 oder 5 Jahren mit Preisvorteilen ab einer Laufzeit von 2 Jahren.

- Verschiedenen Zahlungsbedingungen: vierteljährlich (Standard), jährlich oder Vorauszahlung für die Gesamtlaufzeit.

- Folgenden Servicezeiten:

– Standard
Montag bis Freitag 07.00 bis 18.00 Uhr

– Ladenschluss (nur in Deutschland)
Montag bis Freitag 08.00 bis 22.00 Uhr
Samstag 08.00 bis 18.00 Uhr

– Erweitert (in Österreich 1 Stunde später)
Montag bis Samstag 06.00 bis 24.00 Uhr

– Rund um die Uhr
Montag bis Sonntag 00.00 bis 24.00 Uhr

- Gegen einen prozentualen Aufschlag können Sie auch eine Preisgarantie für den vereinbarten Vertragszeitraum erhalten.