

PSS Hardware und Software Services Menue – Germany

Leistungsinhalt	ServicePac	ServiceSuite advanced*	System Service-Vertrag für große Systeme (SSVG)*	Service-Vertrag für vernetzte Arbeitsplätze (SVN)*	Multivendor Services gültig für (*)	Total Systems Management (TSM)*
-----------------	------------	------------------------	--	--	-------------------------------------	---------------------------------

Servicebereitschaft

Grundservice-Bereitschaft (außer gesetzl. Feiertage)	Mo–Fr 8–17 Uhr	Montag bis Freitag 7–18 Uhr				kunden-individuell
Erweiterte Servicebereitschaft	Option • 7 Tage, 24 Std.	Option • Mo–Fr 8–21 Uhr Sa 8–16 Uhr • Mo–So 0–24 Uhr, 7 Tage 24 Std. • Mo–Sa 6–24 Uhr (6x18 Stunden)	Option • Mo–Fr 18/24 Std. Sa 11, 18, 24 Std. So 11, 18, 24 Std. • Mo–So 0–24 Uhr 7 Tage, 24 Std. • Mo–Fr 14/10 und Sa 10 Std.	Option • Mo–Fr 8–22 Uhr Sa 8–18 Uhr • Mo–Fr 6–24 Uhr • Mo–Sa 6–24 Uhr (6x18 Stunden) • Mo–So 0–24 Uhr 7 Tage, 24 Std.	nach gewählter Vertragsart (Service Suite, SVN)	
Reaktionszeit (innerhalb der Hauptgeschäftszeit)	in der Regel 4 Std.	2 Std. für SW	Option	Option CL: 1 Std. SL: 2 Std.	Option	
Instandsetzungszeit		Option (SBO) ³	Option	Beginn: 1 Arbeitstag nach Fehler- meldung	Option	bis zu 4 Std. bei Hardware

Hardware Support Leistungen

Reparatur und Teileaustausch	✓	✓ (base)	✓	✓	✓	✓
Instandsetzung beim Kunden	✓ außer TP ¹	✓ (base)	✓	✓	✓	✓
Abholservice bei Instandsetzung	Option bei TP ¹	–	–	wenn nötig	wenn nötig	wenn nötig
Instandsetzung bei der IBM	✓ TP ¹ Option (bei Aptiva)	✓ (base)	✓	–	✓	✓
Vorhaltung von Ersatzteilen	✓	✓ (base)	✓	✓	✓	✓

Netzwerk Support Leistungen

LAN Problem Management	–	Option	Option	Option	Option	Option
LAN Performance Tuning	–	Option	Option	Option	Option	Option
LAN Server Administration	–	Option	Option	Option	Option	Option
Service für passive und aktive Elemente	–	–	Option	Option	Option	Option
Überprüfung der Übertragungsstrecken	–	–	Option	Option	Option	Option

¹ TP = Thinkpad

² EUC = End User Care Services

³ SBO = Special Bit Offering

✓ = Leistung ist grundsätzlich enthalten

Option = kostenpflichtige Zusatzleistung

Leistungsinhalt	ServicePac	Service Suite advanced*	System Service-Vertrag für große Systeme (SSVG)*	Service-Vertrag für vernetzte Arbeitsplätze (SVN)*	Multivendor Services gültig für (*)	Total Systems Management (TSM)*
-----------------	------------	-------------------------	--	--	-------------------------------------	---------------------------------

Software Support Leistungen (Support/Comfort Line)

IBM Support Line (SL)	AS/400 RS/6000	✓	Option	Option	Option (Multivendor SL)	Option
IBM Comfort Line (CL)	–	Option	Option	Option	–	Option
Telefonische Problemannahme	Mo–Fr 8–17 Uhr	Montag bis Freitag 8–21 Uhr, Samstag 8–16 Uhr				
Elektronische Problemmeldung	–	7 Tage, 24 Stunden				
IBM Service Datenbank	–	✓	✓	Option	–	Option

Zusätzliche Leistungen der IBM Comfort Line (Option)

Direkt zugeordneter Spezialist	–	✓	✓	✓	Option	✓
Individuelle Problemumgehung	–	✓	✓	✓	–	✓
Software Management	–	✓	✓	–	–	✓
Wiederanlaufhilfe	–	✓	✓	✓	–	✓
Critical Situation Management	–	✓	✓	✓	–	✓

Extra Support Leistungen

Nutzung „Service Director“	–	✓ (base)	✓	–	–	Option
Nutzung „IBMLink“	–	✓ (base)	✓	–	–	Option
Service Design-Studie	–	–	–	–	–	Voraussetzung
Problemsimulation bei IBM	–	für SW	Option für SW	Option für SW	–	Option
Remote Services	–	✓	✓	Option	–	Option
Help Desk Services	–	Option (EUC)	–	Option	Option	Option
CAE Services	–	–	–	Option	–	–
Programmservice vor Ort	–	premium	Option	Option	–	Option

Kundenbetreuung

Unterstützungsfunktionen weltweit, Hardware- u. Software-Supportstellen, Werke, Labors	europaweit (außer Osteuropa)	✓ (base)	✓	✓	✓	✓
Periodische Systemüberprüfung mit Zustandsbericht und ggf. Aktionsplan	–	✓ (base)	✓	–	Option	✓
Regelmäßige Servicebesprechungen	–	–	✓	–	Option	✓

Vertragsoptionen

Vertragsdauer	3 Jahre TP 2–4 Jahre	1–5 Jahre	1 oder 3 Jahre	ab 1 Jahr	nach Vertragsart (Service Suite, SVN)	ab 1 Jahr
Vorauszahlung	eingebunden	Option	Gesamt-service-jahresgebühr	Gesamt-service-jahresgebühr		Jahresgebühr
Festpreisgarantie	✓	Option	bis ±5% Systemveränderung	bis ±5% Systemveränderung		✓
Preisnachlass für feste Vertragslaufzeit	–	bei 2–5 Vertragsjahren	bei 3 Vertragsjahren (3%)	–		–

Mitwirkungspflichten des Kunden

Informationspflicht über vertraglich festgelegte Geräte	✓ Rücksendung der Registrierkarte	✓ Systemliste	✓ Systemliste	✓ Systemliste	✓ Systemliste	✓
Benennung eines Beauftragten	–	empfohlen	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung einer servicegeeigneten Umgebung	–	✓	✓	✓	✓	✓