

IBM Total Systems Management IBM Multivendor Services

Kurz das Wichtigste

Unterstützung für Linux-Distributionen von Suse, Red Hat und Caldera

Telefonischer Support bei Problemfindung und -behebung

Problemlösung in Zusammenarbeit mit den größten Distributoren für Linux (Suse, Red Hat, Caldera)

Wir sind 24 Stunden, 365 Tage im Jahr für Sie erreichbar

Hohe Verfügbarkeit von Linux-Systemen

Gebührenfreie Telefonnummer

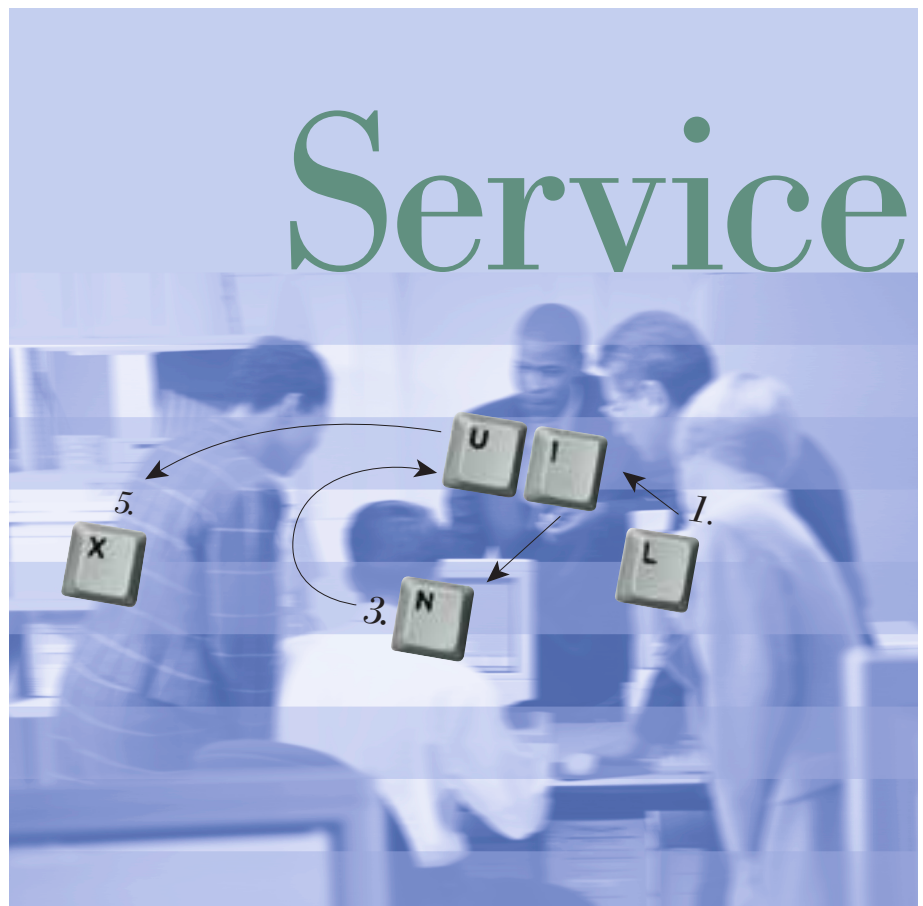
Uneingeschränkter Zugriff auf Lösungsdatenbanken

Ihre Anforderung

Sie haben sich für Linux als kostengünstiges und zuverlässiges Betriebssystem entschieden oder beabsichtigen, Linux in Ihrem Unternehmen einzusetzen, und suchen nach einem kompetenten Service-Partner, der Ihnen einen umfassenden und qualitativ hochwertigen Support-Service zu überschaubaren Kosten bietet? Sie möchten Ihre IT-Mitarbeiter von aufwendigen Support-Aufgaben entlasten?

Unsere Lösung

Im Rahmen der IBM Multivendor Supportline bietet IBM Global Services Ihnen einen umfassenden Defect und Non-Defect Support für Linux und den systemnahen Komponenten an. Durch die Einführung einer kommerziellen Supportstruktur stellen wir Ihnen ein Konzept zur Seite, das in Umfang und Leistung identisch ist mit dem Service für andere Software-Plattformen. Unsere Kompetenz umfasst hierbei eine Vielzahl von Produkten der unterschiedlichsten Hard- und Softwarehersteller.





Der Leistungsumfang

Die IBM Multivendor Supportline für Linux umfasst telefonische Unterstützung bei Problemfindung und -behebung (auf Wunsch auch 24 Stunden an 7 Tagen). Der Zugang erfolgt hierbei über eine gebührenfreie Telefonnummer oder elektronisch.

Über die IBM Multivendor Supportline erhalten Sie telefonische Unterstützung bei Anwendungsfragen wie z. B.:

- Installation, Release- und Versionsänderung
- Nutzung und Funktionalität der Programme
- Durchführung von Konfigurationsänderungen
- Datensicherheit und Datensicherung
- Bestimmung von erforderlichen Parameterangaben
- Identifikation und Erstellung der zur Problembearbeitung nötigen Unterlagen

Darüber hinaus bietet Ihnen IBM Global Services ein ausgereiftes und erprobtes Eskalationsmanagement, mit dem schnell auch auf unternehmenskritische Probleme reagiert werden kann.

Ihre Vorteile

IBM Global Services hat jahrzehntelange Erfahrung als Serviceprovider im heterogenen Systemumfeld. Kombiniert mit dem ständig aktualisierten Linux-Fachwissen unserer Spezialisten bieten wir Ihnen die Kompetenz, die Sie von einem Service-Partner für Ihre unternehmenskritische IT-Dienstleistungen erwarten.

Ihr Nutzen

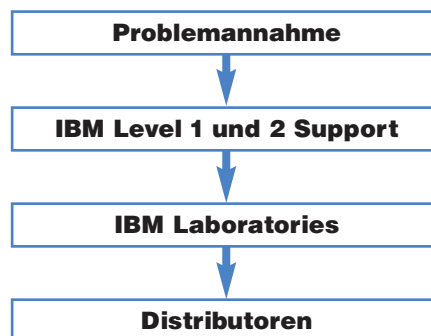
Ein Servicevertrag mit IBM Global Services ermöglicht Ihnen den Zugriff auf das gesamte Know-how des führenden IT-Dienstleisters – weltweit, rund um die Uhr.

Durch die Partnerschaft von IBM Global Services mit den größten Distributoren für Linux (Suse, Red Hat, Caldera), die ihrerseits auf ein weltumspannendes Netz von freien unabhängigen Entwicklern zurückgreifen können, steht Ihnen die weltweit größte Wissensdatenbank zum Thema Linux zur Verfügung – die Spezialisten sind nur einen Anruf weit entfernt:

- Direkter Zugriff auf IBM Spezialisten zur Lösung Ihrer Probleme
- Lösung von Defekt- und Anwendungsfragen
- Auf Wunsch erhalten Sie zeitlich unbegrenzten Support rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr.
- Zugriff auf Lösungsdatenbanken während der gesamten Vertragslaufzeit

Unsere Servicestruktur

Wie für alle Produkte, die von IBM Global Services betreut werden, existiert auch für die Multivendor Supportline eine weltweit etablierte Supportstruktur, die bis zum Hersteller der entsprechenden Hard- oder Software reicht.



Weitere Informationen

Sie finden uns im Internet unter:
ibm.com/services/de/tsm/multivend.html

Darüber hinausgehende Fragen beantworten Ihnen gerne die Fachleute Ihrer IBM Geschäftsstelle sowie Ihres autorisierten IBM Business Partners.

© Copyright IBM Corporation 2001

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.com/services/de

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 Geschäftspartnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.