

## IBM Committed Software Support Services: Premiumoptionen zum Comfort Line Service für System p.



Die Spezialisten des IBM Software Support Teams unterstützen Sie dabei, die Verfügbarkeit Ihrer IBM Software auf höchstem Niveau zu halten.

### Die neuen Premiumoptionen zum Comfort Line Service für System p und AIX.

IBM Committed Software Support Services für System p ergänzen als Optionen den IBM Comfort Line Service für System p-Umgebungen. Service Level Agreements sorgen dafür, dass Ihre IBM Software im Problemfall rasch wieder verfügbar ist:

#### Highlights

- **Höhere Verfügbarkeit von IBM Software**
- **Höchste Priorität bei Reaktionszeit und Problembearbeitung**
- **Erweiterte Unterstützung und Beratung vor Ort – basierend auf proaktiven Wartungskonzepten**
- **Vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten und Vor-Ort-Unterstützung**
- **Modulare Service-Leistungsebenen, individuell kombinierbar**

#### Gezielte Vorsorge hilft IT-Verfügbarkeit sichern.

Die heutigen IT-Services durchdringen alle wichtigen Geschäftsabläufe und weisen einen hohen Grad an Komplexität auf. Ihre Verfügbarkeit ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor. Ausfallzeiten von unternehmenskritischen Anwendungen gefährden den Geschäftserfolg. Das kann durch gezielte Prävention vermieden oder auf ein Minimum begrenzt werden.

Je besser Ihr Unternehmen präventive Maßnahmen in das Software-Wartungskonzept einbindet, desto geringer ist die Gefahr, dass es durch unerwartete Ausfälle zu schwerwiegenden Folgen kommt. Ziel ist es, durch Prävention Systemausfälle zu minimieren sowie durch kurze Reaktionszeiten die Dauer einer kritischen Störung zu verringern.

- *Fest vereinbarte Reaktionszeiten für den ersten qualifizierten Rückruf*
- *Zugesicherte Vor-Ort-Unterstützung mit definierter Antrittszeit*
- *Wiederherstellung der Verfügbarkeit Ihrer Software nach definierten Vorgaben*

Auf der Basis der IBM Comfort Line V3 für AIX stehen Ihnen vier Service-Module in unterschiedlichen Leistungsstufen zur Verfügung, die Sie nach Ihren individuellen Anforderungen zu einer maßgeschneiderten Gesamtlösung kombinieren können. In der höchsten Service-Stufe übernimmt ein Onsite Account Advocate die präventiven Leistungen vor Ort, abgestimmt auf die erweiterten Anforderungen in Hochverfügbarkeitsumgebungen.

### **‘Committed Response Time’.**

IBM sichert Ihnen auf Wunsch fest definierte Reaktionszeiten zu. So dürfen bei kundenkritischen Problemen rund um die Uhr maximal 30 Minuten zwischen der Meldung einer Störung und der ersten Kontaktaufnahme durch einen zuständigen Spezialisten aus dem IBM Support Center vergehen. Für alle anderen Probleme darf dieser Zeitraum höchstens zwei Stunden betragen.

### **‘Committed Onsite Support’.**

Dieser Service bietet die notwendigen Leistungen, wenn Sie in kritischen Software-Störungssituationen einen IBM Spezialisten zur Unterstützung vor Ort benötigen. Ein für das aufgetretene Problem ausgebildeter IBM Support-Spezialist wird auf Ihre Anforderung hin innerhalb von vier Stunden während der normalen IBM Geschäftszeiten die Problembearbeitung vor Ort fortführen.

### **‘Committed Recovery Services – zehn Stunden’.**

Mit dieser Option werden die Auswirkungen von IT-Ausfällen so schnell wie möglich beseitigt. Ihnen wird zugesichert, dass die Wiederherstellung der IT-Services nach kritischen Software-Störungen, im Rahmen des Incident-Managements, in einer Zeit von maximal zehn Stunden erfolgt.

### **‘Hochverfügbarkeits-Software-Support’.**

Der IT-Betrieb erfordert neben einer schnellen Beseitigung von Störungen vor allem deren Vermeidung. Im Rahmen des ‘Committed Recovery Service’ hat IBM deshalb präventive Software-Wartung und erweiterte Betreuungsleistungen eines Onsite Account Advocate kombiniert. Nach kritischen Software-Störungen erfolgt die Wiederherstellung der IT-Services in einer Zeit von maximal vier Stunden.

### **Die passenden Committed Software Support Services für Ihr Unternehmen.**

Welche Service-Levels für die Anforderungen Ihres Unternehmens die richtigen sind, erarbeiten wir gerne mit Ihnen gemeinsam. Kontaktieren Sie hierzu einfach Ihren IBM Ansprechpartner.

### **Weitere Informationen.**

Wenn Sie mehr über IBM Global Technology Services erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner. Oder besuchen Sie uns im Internet unter

**ibm.com/services/de**



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

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

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

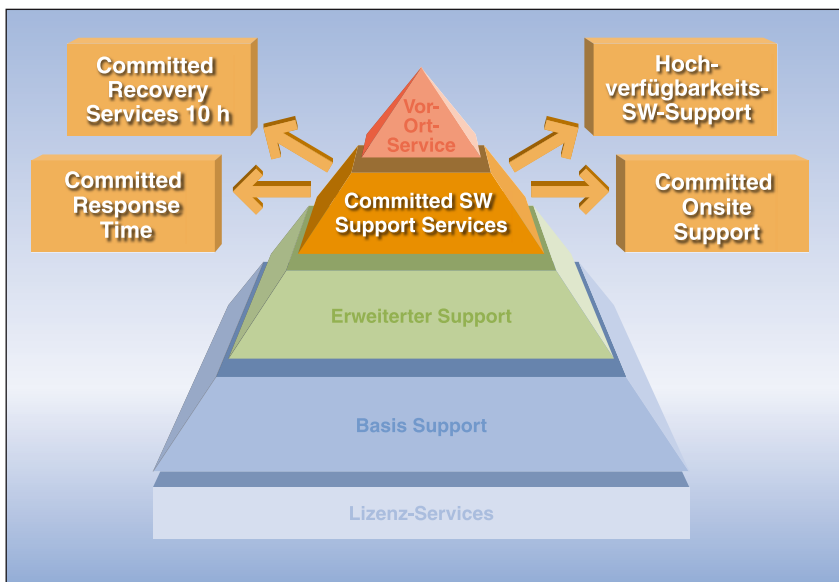
AIX und System p sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

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

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.



*IBM Committed Software Support Services sichern dem Kunden Service Level Agreements zur Abdeckung höchster Anforderungen an Verfügbarkeit im Software-Umfeld und damit priorisierte Unterstützung und Betreuung durch die IBM Software-Support-Strukturen*