

## IBM ServicePac

*Damit auf Ihre Hardware Verlass ist.*



### Highlights

- **Hardwareservice zur Unterstützung kritischer Geschäftsabläufe**
- **Support während der Basis-Gewährleistung und danach**
- **Breite Palette an Service-Optionen inklusive Ersatzteile- und Reparaturservices**
- **Von IBM getestete und zertifizierte Ersatzteile für optimale Qualität**
- **Minimale Ausfallzeiten durch schnellen, bequemen Reparaturservice**
- **Service rund um die Uhr für ausgewählte System x-Produkte**

### Mehr Service.

Beim Kauf von Hardware sind Standard-Wartungsservices während der Gewährleistungszeit normalerweise im Preis inbegriffen. Viele kritische Geschäftsabläufe hängen jedoch in zunehmendem Maße vom reibungslosen Betrieb aller IT-Komponenten ab. Zusätzliche Hardware-Support-Services sorgen hier für Sicherheit.

### Die richtige Lösung für Ihre Anforderungen.

Mit dem IBM ServicePac für Warranty and Maintenance Options (WAMO) können Sie zusätzliche Serviceleistungen während der Gewährleistung und/oder Serviceleistungen, die über die Gewährleistung hinausgehen, auswählen. Außerdem können Sie einen Maintenance Service Upgrade (erweiterter Wartungsvertrag für ein Jahr, einsetzbar frühestens nach Gewährleistungsende) erwerben.

### Minimale Ausfallzeiten.

Zeit ist Geld. Wie wahr diese Redensart ist, werden Sie merken, sobald eines Ihrer Systeme ausfällt. Denn für solche Ausfallzeiten bezahlen Sie einen hohen Preis – nicht nur in Form von Produktivitätsverlusten und Umsatzeinbußen, sondern auch in puncto Kundenzufriedenheit. Das bedeutet: Bei einem unvorhergesehenen Ausfall einer Hardwarekomponente müssen Sie dafür sorgen, dass diese Komponente so schnell wie möglich repariert wird. Hier kommt IBM ins Spiel: Wir sind rund um die Uhr telefonisch für Sie erreichbar und nehmen Ihre Problemmeldung entgegen. Wenn wir Ihr Problem nicht gleich am Telefon lösen können, veranlassen wir entweder eine Vor-Ort-Reparatur oder die Abholung der fehlerhaften Komponente, die dann in einem IBM Servicezentrum repariert wird (je nach ausgewähltem Servicelevel).

### Was ist ein ServicePac?

Als ServicePac bezeichnen wir standardisierte Servicepakete mit einem festen Leistungsumfang. Die Parameter dieses Leistungsumfangs können Sie selbst bestimmen: die Laufzeit (in der Regel ein bis fünf Jahre), die Servicezeiten, die Reaktions- und die Antrittszeiten. Seit kurzem sind auch garantierte Wiederherstellungszeiten verfügbar (Committed Recovery Services). Alle ServicePacs werden über eine siebenstellige Teilenummer bestellt. Sie sind an die Maschine gebunden, nicht an den Besitzer oder den Standort. Die Preise sind pauschal, d.h., es wird lediglich eine Einmalzahlung zum Kauf der Leistung fällig. ServicePacs werden für zwei Gültigkeitsbereiche angeboten: Zum einen gibt es:

- *Warranty Services Upgrades, die zusätzliche Leistungen während der Basis-Gewährleistungszeit bieten. Ihre Laufzeit startet mit Beginn der Basis-Gewährleistung.*

Zum anderen gibt es die:

- *Maintenance Services Upgrades, den Wartungsservice für Ihre Geräte nach Ablauf der Gewährleistung. Dieses Paket können Sie jederzeit bestellen, auch nach der Gewährleistungszeit.*

Die Laufzeit startet mit dem Ablauf der Gewährleistung bzw. dem Kaufdatum des ServicePacs.

### Wir machen Ihre Hardware wieder einsatzbereit!

Sie müssen nur unter der IBM ServicePac-Telefonnummer anrufen. Unsere kompetenten Support-Spezialisten unterstützen Sie bei der Bestimmung des Hardwareproblems und bieten Ihnen, wenn möglich, gleich am Telefon eine Lösung an. Handelt es sich um eine einfach austauschbare Hardwarekomponente, z. B. ein Plattenlaufwerk, sorgen wir dafür, dass Ihnen das entsprechende Ersatzteil per Expresslieferung zugestellt wird, damit Sie es schnellstmöglich austauschen können.

### Vielfältige Servicelevels für Ihre Anforderungen.

Wenn unsere Support-Spezialisten zu dem Schluss kommen, dass die fehlerhafte Hardware vor Ort durch einen IBM Servicetechniker repariert werden muss, legen Sie einen Termin fest und wir teilen Ihnen mit, wann der Techniker voraussichtlich bei Ihnen eintreffen wird – abhängig vom Servicelevel, den Sie erworben und aktiviert haben. Wir bieten verschiedene Optionen mit unterschiedlichen Servicelevels an, die Sie auf Ihre spezifischen Anforderungen und Ihr Budget abstimmen können. Die in der unten stehenden Tabelle genannten Reaktionszeiten können nur eingehalten werden, wenn Ihr Standort nicht weiter als 100 km von einem IBM Servicezentrum entfernt ist und die Verkehrsverhältnisse es erlauben.

### IBM System i5.

Zum Leistungsumfang gehören drei Jahre Vor-Ort-Wartung. In diesem Zeitraum ist die Gewährleistung enthalten. Die IBM ist bestrebt, innerhalb des im Servicelevel definierten Zeitraums einen Servicetechniker zum Kunden zu schicken.

### IBM System p5.

Die ServicePac-Leistungen für IBM System p5 beinhalten ein bis drei Jahre Vor-Ort-Instandsetzung. In dieser Vertragslaufzeit ist die Gewährleistung enthalten. Die IBM ist bestrebt, innerhalb des im Servicelevel definierten Zeitraums einen Servicetechniker zum Kunden zu schicken.

### Sonderleistungen für IBM System x.

Für IBM System x-Server sind Optionen mit erweiterten Reaktionszeiten und/oder erweiterten Servicezeiten während der Gewährleistungsperiode erhältlich. Die folgenden Serviceoptionen stehen zur Verfügung: Vor-Ort-Service rund um die Uhr (7 Tage/24 Stunden) oder während der regulären IBM Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage). In beiden Fällen ist IBM bestrebt, innerhalb des im Servicelevel definierten Zeitraums einen Servicetechniker zum Kunden zu schicken.

### Speicherprodukte.

Die ServicePac-Leistungen für Speicherprodukte umfassen drei bis fünf Jahre Vor-Ort-Service, einschließlich der Standardgewährleistung. Die IBM ist bestrebt, innerhalb des im Servicelevel definierten Zeitraums einen Servicetechniker zum Kunden zu schicken.

## Kassenprodukte für den Einzelhandel.

Für diese Produkte sind verschiedene Vor-Ort-Servicelevels (siehe Tabelle) bis hin zu vereinbarter Wiederherstellungszeit verfügbar. Zusätzlich sind Serviceoptionen nach der Gewährleistungszeit möglich.

## Sichern Sie sich Ihr IBM ServicePac!

Die Variante für einen Maintenance Services Upgrade kann jederzeit erworben werden, der erweiterte Gewährleistungsservice jedoch nicht später als 30 Tage nach Kauf der Maschine. Damit Sie bei einem Pro-

blem so schnell wie möglich Support erhalten, lassen Sie bitte Ihr ServicePac gleich nach Erhalt bei IBM registrieren. Alle ServicePacs sind als elektronische Verträge (ePac) erhältlich und können über das Internet registriert werden.

## Alle IBM ServicePac-Varianten auf einen Blick!

| Hardware      | Warranty Service Upgrade   |                       |          |                                                       |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|---------------|----------------------------|-----------------------|----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|               | Servicemethode             |                       | Laufzeit | Servicezeit                                           |                                |                                                        |                                                     | Reaktionszeit                           |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | Vor-Ort-<br>Instandsetzung | Vor-Ort-<br>Austausch | Jahre    | Mo. – Fr. 9 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | 7 Tage/Woche<br>24 Stunden/Tag | Mo. – Sa. 12 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | Mo-Sa. 18 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | Am nächsten<br>Arbeitstag <sup>1)</sup> | Am selben<br>Arbeitstag <sup>1)</sup> | Innerhalb von<br>4 Stunden <sup>2)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>6 Stunden <sup>3)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>8 Stunden <sup>3)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>24 Stunden <sup>3)</sup> |
| System i      | x                          |                       | 1        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 1        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            | x                                                          |                                                             |
| System p      | x                          |                       | 1        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 1        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
| System x      | x                          |                       | 3–5      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          | x                                                          |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            |                                                            | x                                                           |
| Storage       | x                          |                       | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3+4      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3–5      |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                            | x                     | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                            | x                     | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                            | x                     | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
| Kassensysteme | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         | x                                     |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                          |                       | 3        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            | x                                                          |                                                             |

| Hardware      | Maintenance Service Upgrade |                       |          |                                                       |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|---------------|-----------------------------|-----------------------|----------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|               | Servicemethode              |                       | Laufzeit | Servicezeit                                           |                                |                                                        |                                                     | Reaktionszeit                           |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | Vor-Ort-<br>Instandsetzung  | Vor-Ort-<br>Austausch | Jahre    | Mo. – Fr. 9 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | 7 Tage/Woche<br>24 Stunden/Tag | Mo. – Sa. 12 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | Mo-Sa. 18 Std./<br>Tag, nicht an<br>ges. Feiertagen | Am nächsten<br>Arbeitstag <sup>1)</sup> | Am selben<br>Arbeitstag <sup>1)</sup> | Innerhalb von<br>4 Stunden <sup>2)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>6 Stunden <sup>3)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>8 Stunden <sup>3)</sup> | Instandsetzung<br>innerhalb von<br>24 Stunden <sup>3)</sup> |
| System x      | x                           |                       | 1+2      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 1+2      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 1+2      |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 1        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          |                                                            |                                                            | x                                                           |
|               | x                           |                       | 1        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       |                                          | x                                                          |                                                            |                                                             |
| Storage       | x                           |                       | 1+2      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 1+2      | x                                                     |                                |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 1+2      |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                             | x                     | 1        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                             | x                     | 1        | x                                                     |                                |                                                        | x                                                   |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
|               |                             | x                     | 1        |                                                       | x                              |                                                        |                                                     |                                         |                                       | x                                        |                                                            |                                                            |                                                             |
| Kassensysteme | x                           |                       | 2        |                                                       |                                |                                                        | x                                                   | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 3        | x                                                     |                                |                                                        |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |
|               | x                           |                       | 3        |                                                       |                                | x                                                      |                                                     | x                                       |                                       |                                          |                                                            |                                                            |                                                             |

<sup>1)</sup> angestrebte Antrittszeit

<sup>2)</sup> angestrebte Antrittszeit nach Abschluss Problembestimmung

<sup>3)</sup> vereinbarte Wiederherstellungszeit



### Weitere Informationen.

Wenn Sie mehr über IBM ServicePac erfahren oder sich allgemein über die Angebote der IBM Global Technology Services informieren wollen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner. Sie finden uns auch direkt 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 in den USA und/oder anderen Ländern.

IBM System i, IBM System p und IBM System x 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 2008  
Alle Rechte vorbehalten.