

Zur Problemmeldung sind folgende
Informationen erforderlich

Kundennummer

Betriebssystem

- Version, Release, Level
- Servicestand

Betroffene Komponente

- Programm-Nummer
- Komponenten ID
- FMID/CLC falls vorhanden
- Servicestand

Fehlerindikatoren z. B.

- Message-Nr., Message-Code
- Reason-Code
- Return-Code

Anschrift

IBM Deutschland GmbH
Global Services
Integrated System Services
DUMP CENTER,
KST. 7949, Geb. 5513-12
Problem-Nr.:
Hechtsheimer Straße 2
55131 Mainz

IBM Software Service – eine weltweite Struktur

Die IBM Lösung

- einheitliche Struktur auf allen Plattformen
- modular aufeinander abgestimmt
- attraktives Preis-/Leistungsverhältnis
- individuell

Comfort Line

Support Line

System-Service Vertrag

Lizenzvertrag/
Nutzungsrecht

Bitte
markieren

☐☐☐

Dringende Notfälle

Notfälle

Außerhalb unserer Geschäftszeiten können uns
Kunden mit einem IBM System Service Vertrag über
die Notrufbereitschaft in Erfurt erreichen:

0 18 05/25 35 53*

zusätzlich für:	AS/400	0 18 05/2 53-5 54
	RS/6000	0 18 05/2 53-5 55
	4700/Banking	0 18 05/2 53-5 56
	Kassen	0 18 05/2 53-5 57
	PC	0 18 05/2 53-5 58

Telefax:	HW-Probleme	0 18 05/2 53-5 59
	SW-Probleme	0 18 05/2 23-3 92

Bei Benutzung der Rufnummer mit der Vorwahl 0 18 05 entsteht eine
Gebühr von derzeit (08/2000) DEM 0,24 bzw. EUR 0,12 pro Minute

Persönliche Notizen



© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

Microsoft, Windows, Windows NT und
das Windows-Logo sind Marken
der Microsoft Corporation in den USA
und/oder anderen Ländern.

IBM Form GF12-2230-2 (08/2000)

IBM Global Services



IBM Software Service



IBM Lizenzvertrag/
IBM Nutzungsrecht für Programmpakete

Sie haben eine Software der IBM im Einsatz aber keinen IBM System Service-Vertrag für die dazugehörige Hardware. Nachbesserung im Rahmen des Program Service.

a. Problemmeldung im Rahmen der IBM Lizenz

Sie erreichen uns:

Mo-Fr 8.00-1700 Uhr
Telefax: 0 18 05/22 33 92*
MVS & OS/390
VM
DPPX, Sprachen
VSE/SQL/CICS
IMS/DB2/Office
TP/4700
CAD/CAE Prod.

b. Problemmeldung im Rahmen des IBM
Nutzungsrechtes für Programmpakete

Telefax: 0 18 05/22 33 92*
AS/400, S/36
AIX
OS/2
Microsoft

oder einen Brief an:

Computer Service GmbH
... an IBM Global Services Company
Helpline Service & Problemannahme Software
Parsevalstraße 8-10
99092 Erfurt

c. Problemmeldung im Rahmen des IBM
Nutzungsrechtes für Programmpakete

Telefax: 0 18 05/22 33 92*
OS/2
Microsoft

oder einen Brief an:

Computer Service GmbH
... an IBM Global Services Company
Helpline Service & Problemannahme Software
Parsevalstraße 8-10
99092 Erfurt

IBM System Service-Vertrag

Sie haben einen IBM System-Service Vertrag für Ihre Hardware.

Wir bieten Ihnen unseren erweiterten Programm-Service und nehmen Ihre Problemmeldung unter einer gebührenfreien Rufnummer entgegen.

Erweiterter Programm-Service

Sie erreichen uns:

Mo-Fr 8.00-21.00 Uhr / Sa 8.00-16.00 Uhr
Telefon: 08 00/42 MVS & OS/390 -6 62 01
VM -6 62 02
VSE/SQL/CICS -6 62 03
DPPX, Sprachen -6 62 03
IMS/DB2/Office -6 62 05
TP/4700 -6 62 06
CAD/CAE Prod. -6 62 07
AS/400, S/36 -6 62 04
AIX, MQS -6 62 08
OS/2 & Passport Advantage -6 62 09
Microsoft -6 62 09
0800/8 Direct Talk 2-01 00-0

Die Bearbeitung erfolgt zu unseren üblichen Geschäftszeiten
Mo-Fr von 8.00-1700 Uhr.

Von außerhalb Deutschlands sind wir telefonisch über
Tel. 00 49/18 05/00 12 41 zu erreichen.

Außerdem erhalten Sie die Möglichkeit einer elektronischen
Anbindung an spezielle IBM Datenbanken (APARs, PTFs, vor-
beugende Service-Informationen, elektronische Problem-
meldung).

IBM Support Line und IBM
Comfort Line

Unser Software-Service kennt keine
Landesgrenzen – Er ist eine weltweit einheitliche Lösung!

Eine kleine Auswahl an zusätzlichen Nutzen, den Sie aus
diesen Angeboten ziehen können, stellen wir Ihnen hier vor:

- Telefonische Unterstützung bei allen anwendungsbezoge-
nen Fragen
- Garantierte Reaktionszeiten
- Anbindung an zusätzliche Datenbanken mit Tipps, Tricks
und "How-to"-Informationen
- Vor-Ort-Unterstützung
- Einsatz zusätzlicher Hilfsmittel zur Stabilisierung des
Systembetriebes
- 7 mal 24 Stunden Support

Dies alles ist nur ein Auszug unserer Servicepalette.
Darüber hinaus haben Sie durch die modulare Produkt-
struktur in den Serviceverträgen die Möglichkeit, ein indivi-
duelles Paket für Ihre Systemumgebung zusammen-
zustellen.

Falls Sie weitere Informationen hierzu wünschen, sprechen
Sie bitte Ihren zuständigen Service Marketing Manager von
IBM Global Services an.

Oder schreiben Sie uns unter:
Central_Region_ITS_SW_Services@de.ibm.com

So können Sie uns auch erreichen:

Elektronisch

Abhängig von den vertraglichen Voraussetzungen stehen
Ihnen folgende Systeme zur elektronischen
Problemmeldung zur Verfügung:

- E-Mail: PA_SW.Deutschland@de.ibm.com
- ECS (nur AS/400)
- ETR als Teil der ServiceLink (DIAL IBM)
Fragen zu dieser Funktion können Sie in unseren üblichen
Geschäftszeiten unter der Telefonnummer 01 30/86 62 00
an unser ServiceLink Help Desk richten.

- Internet
service.mainz **ibm.com**

- Toolkits
- OS/390, VM VSE
 - AIX
 - CADAM/CATIA
 - OS/400
 - OS/2

Hier schneiden Sie gut ab...

Möchten Sie mehr über den IBM Software Service von
IBM Global Services wissen?

Dann senden Sie uns gleich die ausgefüllte Karte zu.
Oder schreiben Sie uns unter:
Central_Region_ITS_SW_Services@de.ibm.com



Antwort

IBM Deutschland GmbH
Global Services
ITS Produkt Management, Kst. 7929
Hechtshheimer Straße 2
55131 Mainz

Name	
Firma	
Straße	
PLZ/Ort	
Tele./Fax	
IBM Kundennummer	