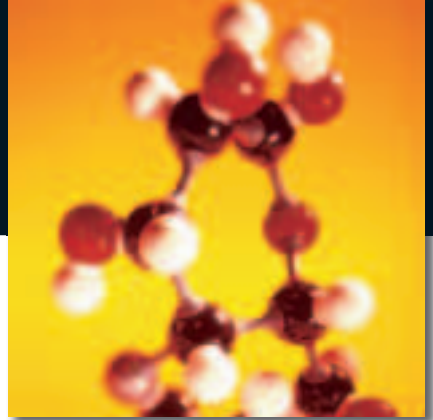


Das Fitness-Geheimnis hochverfügbarer IT-Systeme!



Hardware/Software Support Services

Ihre IT – lebenswichtig für Ihr Unternehmen



In nur wenigen Jahren hat sich die Computertechnologie vom reinen Datenverarbeitungswerkzeug zum Zentralnervensystem der Unternehmen entwickelt. Mit weit reichenden Konsequenzen: Da inzwischen nahezu alle Geschäftsprozesse und -kontakte über IT gesteuert werden, können Störungen dieses Systems Projekte gefährden, enorme Kosten verursachen und den guten Ruf der Firma unterminieren. Hochverfügbarkeit wird mehr und mehr zur absoluten Notwendigkeit – sie ist aber wegen der zunehmenden Komplexität der Systeme kaum mehr aus eigenen Ressourcen sicherzustellen. Ein kompetenter Supportdienstleister, der Ihre Hard- und Software funktionstüchtig erhält und Ausfälle beheben kann, bevor sie die Geschäftsprozesse gefährden, kann somit eine Schlüsselrolle für Ihr Unternehmen spielen.

Optimaler Support – unverzichtbar für Ihre IT



IBM bietet Ihnen mit den Hardware/Software Support Services ein breites Leistungsspektrum zur Betreuung und Wartung Ihrer IT sowie zur schnellen und effizienten Abhilfe bei Störungen an. Diese Service-Bausteine sind zu bewährten Paketen gebündelt, können aber auch individuell ausgewählt und zusammengestellt werden. Unterstützt werden IBM Produkte und auch alle gängigen Nicht-IBM Produkte, was aufgrund der engen Zusammenarbeit von IBM mit allen namhaften IT-Herstellern ermöglicht wird.

Die Voraussetzungen für den entscheidenden Mehrwert

Mit über 30 Geschäftsstellen, über 20 Ersatzteillagern und mehr als 21000 Mitarbeitern allein in Deutschland verfügt IBM über eine flächendeckende Infrastruktur und Logistik, die es ihr erlaubt, in kürzester Zeit auf jede Kundenanfrage zu reagieren, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Durch die Anbindung an internationale Kompetenzzentren steht IBM zudem immer ein aktuelles und umfassendes Know-how zur Verfügung: Unsere elektronischen Datenbanken und unsere Mitarbeiter sind stets auf dem neuesten Stand.

IBM und Drittanbieter

In der Praxis zeigt sich immer wieder, dass es unwirtschaftlich ist, mehrere Support-Services-Anbieter unter Vertrag zu nehmen. Die Gewährleistung für IBM Hardware erlischt bei Eingriffen Dritter, und auch unsere Software-Garantieleistungen können dann nur noch eingeschränkt erbracht werden. Außerdem erhalten andere Serviceanbieter von IBM keine Unterstützung für die Betreuung von IBM Produkten. Die sind bei uns nach wie vor in den besten Händen! Und aufgrund der Kooperation mit anderen Herstellern können deren Produkte von IBM ebenso kompetent betreut werden. Die 'Single Source of Service' ist effektiver als die Koordination und Organisation mehrerer Serviceanbieter.

Dank der permanenten Weiterbildung und Schulung unserer Techniker und der Anbindung an internationale Kompetenzzentren können wir unseren Kunden hoch qualifiziertes Servicepersonal mit umfassendem Know-how zur Verfügung stellen.



IBM und Open-Source-Anwendungen

Open-Source-Software wie Linux ist längst eine echte Alternative zu den entsprechenden proprietären Anwendungen. Vor allem die deutlich niedrigeren Kosten könnten Linux gerade für Institutionen und Großunternehmen interessant machen – wenn da nicht die Bedenken wären, dass Support von einer Open-Source-Community nicht in dem Maße einforderbar sei wie von einem Software-Unternehmen. IBM fördert aber die Weiterentwicklung und Verbreitung von Linux schon seit Jahren und kann aufgrund eigener Erfahrung und der engen strategischen Zusammenarbeit mit den führenden Distributoren von Linux (Suse, Redhat etc.) dafür ebenso zuverlässigen Support bieten wie für proprietäre Systeme.

Um durchgängige Verfügbarkeit Ihrer Anwendungen zu erreichen, bräuchten Sie eigentlich eine redundante Auslegung der Systemlandschaft – die sicherste Lösung, die allerdings in der Praxis zu kostspielig ist. IBM Hardware Support Services bieten hier eine Lösung mit Augenmaß an: Redundanz bleibt den überlebenswichtigen Systemkomponenten vorbehalten; alles andere kann – je nach Bedeutung – von Support-Leistungen der auf Basis individuell festgelegter Service Level in Betrieb gehalten werden.



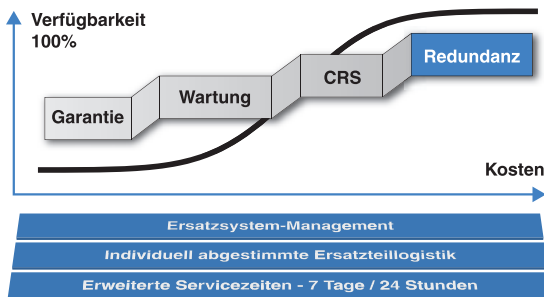
Die Bandbreite von IBM Hardware Support Services

Die IBM Hardware Support Services umfassen alle Ebenen der Hardware-Betreuung – von Gewährleistungen bis zum Sofortservice vor Ort innerhalb vereinbarter Wiederanlaufzeiten.

Zu den Gewährleistungen gehören die Reparatur defekter IBM Hardware vor Ort, die Lieferung von Ersatzteilen und elektronische Dienstleistungen. Die Reparatur erfolgt nach Möglichkeit am folgenden Arbeitstag, innerhalb der Servicezeiten.

Die Standard-Wartung beinhaltet dieselben Leistungen für IBM Produkte wie für Nicht-IBM Produkte.

IBM ist ein erfahrener, global tätiger Anbieter von Problemmanagement für Ihre Hardware-Umgebung – für IBM Produkte wie für Komponenten von Drittanbietern.



Für höhere Ansprüche: Committed Recovery Services



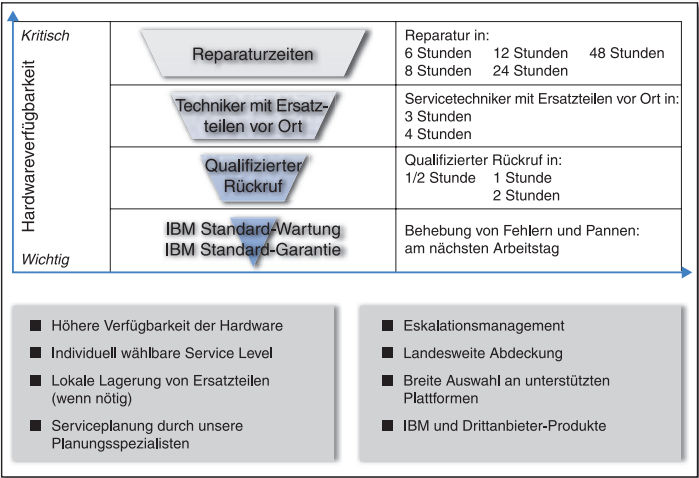
Sie können Ihren Wartungsvertrag bzw. die Gewährleistungsperiode durch die Vereinbarung individueller Service Level erweitern und so die Verfügbarkeit Ihres Systems beträchtlich erhöhen. Es gibt Service Level-Optionen bezüglich:

- *Servicezeit: 11 Stunden an 5 Tagen die Woche, 18 Stunden an 6 Tagen die Woche, 24 Stunden an 7 Tagen die Woche*
- *Reparatur: Rücksendung, Kurier-Abholdienst, Vor-Ort-Reparatur*

- *Bis wann soll ein qualifizierter Rückruf erfolgen?*
- *Bis wann muss ein Techniker mit Ersatzteilen vor Ort sein?*
- *Bis wann muss die Störung behoben sein (siehe Grafik)?*

Weitere Service Level-Optionen beziehen sich auf die Parameter des Recovery-Prozesses selbst:

Selbstverständlich können Sie auch individuelle Service Level vereinbaren, die exakt auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.



Gute Gründe für IBM Hardware Support Services

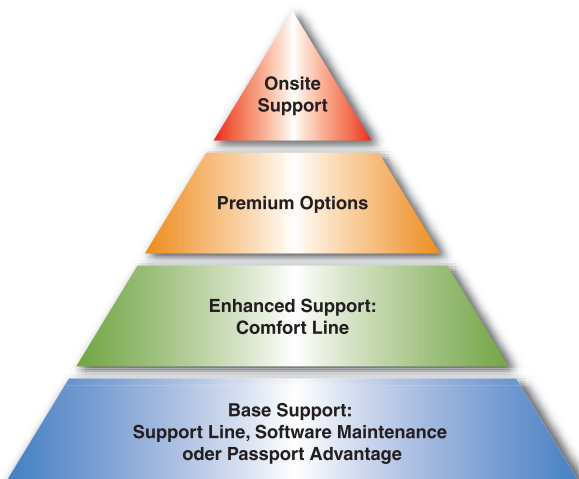
Gemessen an den finanziellen und immateriellen Kosten eines Systemausfalls sind IBM Hardware Support Services eine vergleichsweise geringfügige Investition: Gegen eine moderate monatliche oder jährliche Gebühr bekommen Sie eine Standard-Wartung oder die Committed Recovery Services (CRS) mit einem gewünschten Service Level, der bis zu "Bereitschaft rund um die Uhr und Wiederherstellung innerhalb weniger Stunden" reichen kann. Dabei spielt es keine Rolle, wie oft Sie die Wiederherstellungsdienste in Anspruch nehmen – mit der Grundgebühr ist alles abgedeckt. Und Sie können sicher sein, auch für heterogene Systemlandschaften schnelle und kompetente Hilfe zu erhalten, da bei IBM selbstverständlich Spezialisten für alle gängigen Plattformen tätig sind. Nach Eingang Ihrer Serviceanfrage erstellt ein Experte für Ihr System einen Aktionsplan und leitet die Wiederherstellung in die Wege.



Ihre Vorteile auf einen Blick

- *Höhere Verfügbarkeit der Hardware*
- *Individuell wählbare Service Level*
- *Lokale Lagerung von Ersatzteilen (wenn nötig)*
- *Serviceplanung durch IBM Spezialisten*
- *Eskalationsmanagement*
- *Landesweite Abdeckung*
- *Breite Auswahl an unterstützten Plattformen*
- *IBM und Nicht-IBM Produkte*

Neue Software-Entwicklungen spielen für die Abwicklung sensibler Geschäftsprozesse zunehmend eine Schlüsselrolle. Aber die Laufstabilität des Systems leidet oft unter der zunehmenden Komplexität von Anwendungen und der Heterogenität des Systems. Aufgrund der rasanten Entwicklung ist es außerdem oft schwierig, das Know-how für die Pflege der Anwendungen im eigenen Haus aufzubauen: Bei Störungen, Engpässen oder der Implementierung geschäftskritischer Anwendungen sollte man daher möglichst schnell einen Spezialisten zur Hand haben.



Eine Infrastruktur für effiziente Hilfe

IBM Software Support Services bieten Ihnen genau dies: eine lückenlose und schnell ineinander greifende Kette von Spezialisten, die sich um Ihr Problem kümmern. Wenn Ihre Systemadministratoren nicht mehr weiter wissen, kann ein Anruf im...

- *IBM Support Center die Lösung bringen. Dort sind 700 versierte Experten rund um die Uhr für Sie da. Diese stellen die Verbindung zu...*
- *zertifizierten Experten her, die europaweit in virtuellen Teams zusammenarbeiten und in das weltweite IBM Problemmanagement-System integriert sind. In hartnäckigen Fällen stehen die...*
- *Entwicklungslabore von IBM und anderen Herstellern rund um die Uhr zur Verfügung. IBM Software Support Services sind in differenzierten Leistungsstufen zu haben.*

IBM Software Support Services:

Base Support

Diese grundlegende Unterstützungsstufe gibt es in drei Varianten, je nach Produktgruppe:

- *Support Line für Betriebssysteme und Anwendungen von IBM und anderen Herstellern*
- *Software Maintenance für IBM ServerGroup-Produkte der iSeries und pSeries*
- *Passport Advantage für IBM Middleware-Produkte*

Der Leistungsumfang ist für alle drei Varianten gleich:

- *Zentrale Problemmeldung telefonisch oder online*
- *Problemanalyse und kurze telefonische Beratung*
- *Remote-Unterstützung bei Software-Fehlfunktionen*
- *Bereitschaft rund um die Uhr*
- *Reaktion innerhalb von 2 Stunden*
- *Zugriff auf IBM Datenbanken*
- *Beliebig häufige Anfragen*



IBM Software Support Services:

Enhanced Support

Der Enhanced Support für die komplette Softwarelandschaft ergänzt den Leistungsumfang des Base Support wie auch der IBM Hardware-Wartung um wertvolle Funktionen:

- *Proaktive, kundenorientierte Betreuungs- und Unterstützungsleistungen zur Verbesserung der Verfügbarkeit, wie z. B. Simulation oder Rekonstruktion von Problemen, individuelle Ausweichlösungen und Critical Situation Management*
- *Integrierte, umfassende Unterstützung durch dezidierte Support-Teams, vor allem bei komplexen und heterogenen IT-Umgebungen*
- *Schnelle Reaktion und Bearbeitung in kritischen Situationen: Bei Problemen der Dringlichkeitsstufe 1 wird innerhalb von 30 Minuten reagiert*
- *Optional: Vor-Ort-Support bei Dringlichkeitsstufe 1*

IBM Software Support Services:

Premium Options

Diese Optionen machen IBM Software Support Services über die rein reaktive Problembehebung hinaus zu einem Beratungspartner für Sie, der Ihre IT genau kennt und Ihnen wertvolle Impulse zur Weiterentwicklung vermittelt. Das wird durch folgende Maßnahmen erreicht:

- *Ein ständiger Ansprechpartner wird ernannt, der Sie kontinuierlich betreut, Ihr System kennen lernt und daher deutlich schneller Probleme lösen kann.*
- *Sie erhalten Empfehlungen für mögliche Verbesserungen in der Software-Systemumgebung.*
- *Monatliche Besprechung der Status- und Tätigkeitsberichte.*
- *Zusätzliche Besuche bei Ihnen vor Ort können vereinbart werden.*



IBM Software Support Services:

Onsite Support

Als höchste Leistungsstufe bietet der Onsite Support Antwort auf Ihre Software-Fragen:

- *Ihr persönlicher Ansprechpartner ist regelmäßig bei Ihnen, besitzt detaillierte System- und Software-Kenntnisse und sorgt für die schnelle Einkreisung und Lösung von Problemen.*
- *Erweitertes Problemmanagement: Systemservices bezüglich Design und Konzeption sowie Change Management helfen, potenzielle Probleme bereits im Vorfeld zu eliminieren.*
- *Proaktive Unterstützung bei der Optimierung Ihres Software-Umfeldes.*

Gute Gründe für IBM Software Support Services

Mit IBM Software Support Services können Sie Ihre IT-Abteilung merklich entlasten: Komplexe Schulungsprojekte zur ständig erforderlichen Aktualisierung des Software-Know-hows erübrigen sich – Ihre Mitarbeiter haben den Kopf frei für strategische Aufgaben und langfristige Projekte. Im Problemfall können Sie über IBM aus tieferen und umfassenderen Lösungsressourcen schöpfen, als Sie es in Eigenregie könnten – und das rund um die Uhr, mit Gewährleistung schneller Abhilfe und beliebig oft.



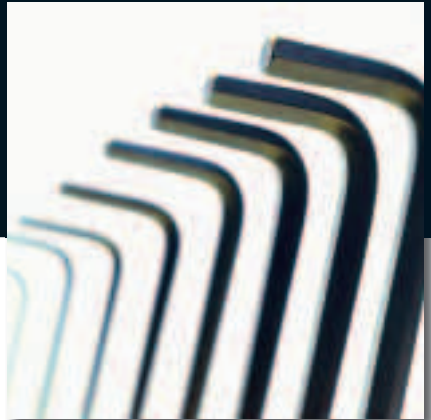
Ihre Vorteile auf einen Blick

- *Kurze Reaktionszeiten helfen Ausfallzeiten und Kosten vermeiden.*
- *Schnelle und einfache Erreichbarkeit.*
- *Attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis.*
- *Kalkulierbare Kosten durch lizenzabhängige Preisstaffel und leistungsbezogene Einstufung.*
- *Keine Beschränkung der Anzahl der Anrufer und Anrufe.*
- *Durchgängige, globale Single-Service-Struktur unter dem Dach von IBM Global Services.*
- *Nutzung von Expertenwissen (in Abstimmung bei Severity 1 auch vor Ort) ohne Aufbau eigener Fachkenntnisse.*
- *Erweiterte Unterstützung rund um die Uhr für Severity-1-Probleme.*
- *Keine Odyssee von Hersteller zu Hersteller – dank Service aus einer Hand und mit nur einer Anlaufstelle.*

Das IBM Hardware/Software Services Portfolio

Wählen Sie, was Sie wirklich brauchen!

Sie können verschiedene Leistungsstufen im Hardware- und im Software-Bereich und teilweise auch innerhalb Ihrer Hardware- bzw. Softwareumgebung kombinieren – je nachdem, wie groß Ihr Anspruch an die Verfügbarkeit einzelner Systemkomponenten ist. Diese selektive Vereinbarung der



Service Level hilft Ihnen, Kosten zu sparen, und erhält Ihrer IT die Funktionsfähigkeit, die für den reibungslosen Ablauf Ihrer Geschäftsprozesse notwendig ist.

Ansprechpartner/Informationen

IBM Hardware Support Services

Ralf Geyer

Telefon: 0 61 31-84-26 62

E-Mail: rageyer@de.ibm.com

IBM Software Support Services

Thomas Heizler

Telefon: 0 70 32-15-39 60

E-Mail: heizler@de.ibm.com

Besuchen Sie uns auch im Internet:

Zu IBM Hardware Support Services

ibm.com/services/de/index.wss/offerfamily_services/its/a1007604

Zu IBM Software Support Services:

ibm.com/support/electronic

Referenzen: der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg!

AUDI

Die AUDI AG implementierte im Rahmen der Wartungsstrategie DB2 Software Problem Fixes (PTFs) in einem halbjährlichen Rhythmus im geplanten Wartungsfenster oder ungeplant nach Auftreten eines Fehlers im Betrieb. In vielen Fehler-situationen war bereits ein spezifischer PTF für das aufgetretene Problem verfügbar. Um das Auftreten dieser vermeidbaren Fehler langfristig verhindern zu können, ist ein enormer personeller Aufwand erforderlich, um die PTF-Datenbanken zu durchsuchen und die für das spezifische Environment geeigneten PTFs auszuwählen und die zugehörigen Pre- and Co-Requisites abzustimmen.

Um das AUDI IT-Personal davon zu entlasten und die Qualität (Verfügbarkeit und Fehlerfreiheit des DB2-Systems) zu optimieren benötigte Audi einen neuen Software-Wartungsprozess. AUDI wandte sich an IBM, um eine für ihre IT-Umgebung maßgeschneiderte



Lösung zu erhalten, die proaktiv die Fehler- und Ausfallhäufigkeiten minimiert.

Mit dem Cassandra-Software-System-Check für DB2 fand AUDI genau die Lösung, die gebraucht wird, um die Systemverfügbarkeit zu erhöhen und somit wesentlich schneller auf Änderungen der Geschäftserfordernisse reagieren zu können.

Seit Einsatz des IBM Cassandra-Service hat sich die Verfügbarkeit von DB2 bei der AUDI AG deutlich erhöht, die Anzahl der PMRs um ca. 50% reduziert. Und das Personal wurde entlastet und kann sich wieder auf die AUDI-Geschäftsprozesse konzentrieren.

Referenzen: der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg!

AutoSysteme GmbH

Die AutoSysteme GmbH versorgt die Automobilindustrie schnell, flexibel und mit der Erfahrung eines etablierten Bordnetze-Designers mit innovativen Komponenten rund um die Autoelektronik. Nachdem AutoSysteme GmbH von einer IBM AS/400-Umgebung auf IBM **@server** migriert war, entschloss sie sich, die gesamte Hardware-Wartung und den Software-Support aus einer Hand, nämlich von IBM Global Services, zu beziehen. Als Single Point of Contact betreut IBM Global Services nun die Hard- und Software von AutoSysteme GmbH und stellt dort eine nahezu 100-prozentige Systemverfügbarkeit sicher.



Barmenia

Die Barmenia ist eine der großen Versicherungen in Deutschland im Bereich Lebens-, Kranken- und Sachversicherungen. Das Unternehmen hat seine strategische IT-Ausrichtung neu definiert und plant den Übergang in eine neue Großrechnerinfrastruktur auf der Basis der IBM Technologie. Dazu werden vorhandene Anwendungen von Bull GCOS nach IBM z/OS migriert. Das Ziel von Barmenia ist es, das Migrationsprojekt mit den geplanten Kosten und in der geplanten Zeit durchzuführen. Mit der kompetenten Unterstützung im Rahmen der IBM Comfort Line soll ein Höchstmaß an Systemverfügbarkeit sichergestellt und eine Erhöhung der Produktivität ihrer IT-Mitarbeiter erreicht werden.

Referenzen: der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg!

Gartenbau

Die Gartenbau-Berufsgenossenschaft (BG) ist Teil der Landwirtschaftlichen Sozialversicherung (LSV). Als LSV-Rechenzentrum ist die Gartenbau-BG Dienstleisterin für die Spitzenverbände der LSV und für die neun LSV-Träger in Deutschland mit rund 7 000 Nutzern. Der Kunde benötigte eine Lösung zur effizienten Überwachung und Reduzierung des Aufwands zur Pflege seiner IT-Software. Die Gartenbau-BG entschied sich für die kostenlose IBM Software 'Electronic Service Agent' (ESA) für zSeries zur automatischen Überwachung und Pflege des Systembetriebs, die sich durch einfaches Handling auszeichnet und eine Systemüberwachung



rund um die Uhr bietet. Damit erhält die Gartenbau-Berufsgenossenschaft eine IT-Ausfallsicherheit von 99,8 %.

Wenn Sie mehr IBM Global Services erfahren wollen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner 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, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:

ibm.com

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

@server, iSeries, pSeries, zSeries, AS/400, S/390, z/OS, DB2 sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SUSE ist eine Marke der SUSE LINUX Products GmbH, ein Unternehmen von Novell.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

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

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.