



IBM Global Technology Services



Das Fitness-Geheimnis hochverfügbarer IT-Systeme!

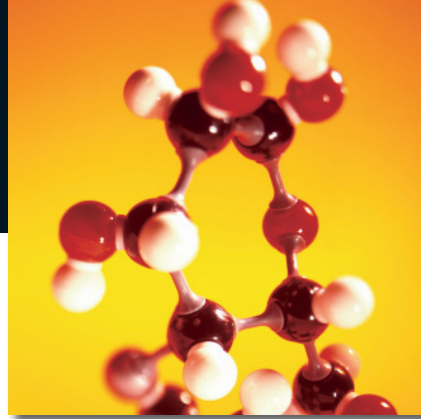


IBM Hardware/Software Support Services





Ihre IT – lebenswichtig für Ihr Unternehmen

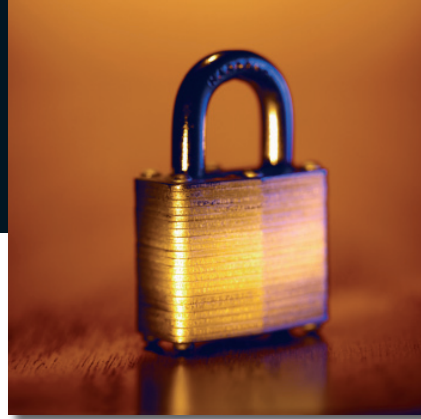


In nur wenigen Jahren hat sich die Computertechnologie vom reinen Datenverarbeitungswerkzeug zum Zentralnervensystem der Unternehmen entwickelt. Mit weitreichenden Konsequenzen: Da inzwischen nahezu alle Geschäftsprozesse und -kontakte über IT gesteuert werden, können Störungen dieses Systems Projekte 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 behebt, 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 ausgewählte 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 21 000 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.





Warum IBM?

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 (Novell, Red Hat etc.) dafür ebenso zuverlässigen Support bieten wie für proprietäre Systeme.



IBM Hardware Support Services

Um durchgängige Verfügbarkeit Ihrer Anwendungen zu erreichen, brauchen 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 auf der Basis individuell festgelegter Service Level in Betrieb gehalten werden.



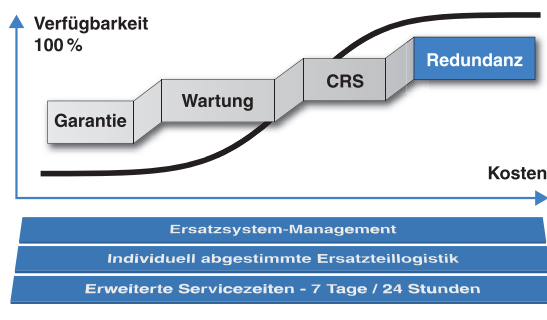
Die Bandbreite von IBM Hardware Support Services

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.

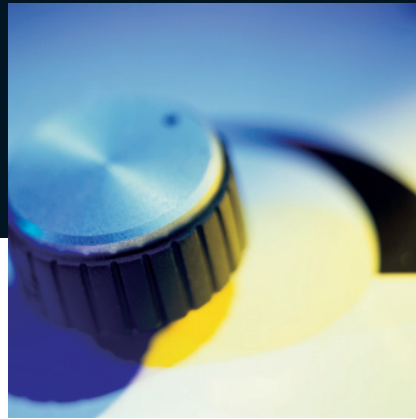
Die Standard-Wartung beinhaltet für IBM Produkte und Nicht-IBM Produkte dieselben Leistungen.

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



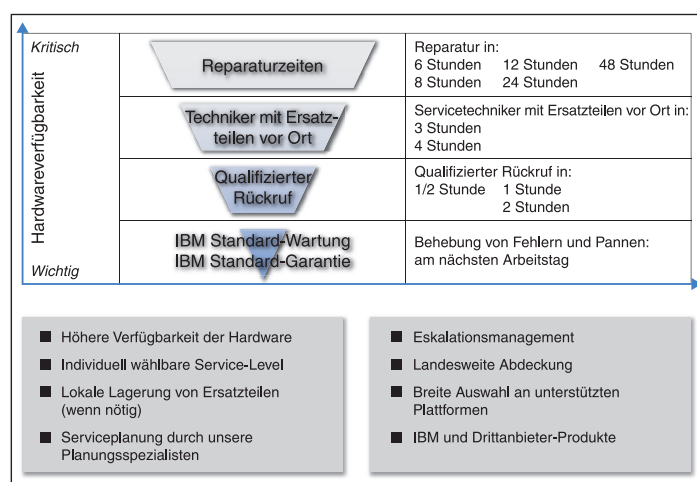
Sie können Ihren Wartungsvertrag bzw. die Gewährleistungsperiode durch die Vereinbarung individueller Service-Level erweitern und so die Verfügbarkeit Ihres Systems beträchtlich erhöhen. Es gibt Service-Level-Optionen bezüglich:

- *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)*

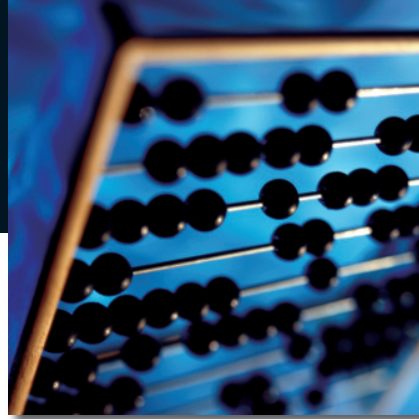
Selbstverständlich können Sie auch individuelle Service-Level vereinbaren, die exakt auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.

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





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.

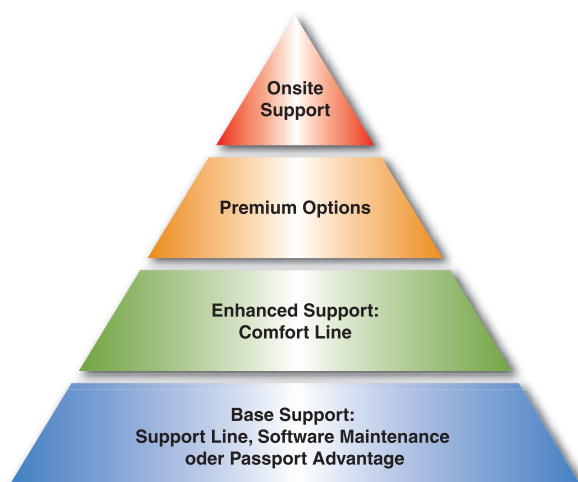
Ihre Vorteile auf einen Blick

- *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*



IBM Software Support Services

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 der Systeme. Aufgrund der rasanten Entwicklung ist es außerdem oft schwierig, das notwendige Know-how für die Pflege der Anwendungen im eigenen Haus aufzubauen: Bei Störungen, Engpässen oder der Implementierung geschäftskritischer Anwendungen sollte man daher möglichst schnell den erforderlichen Spezialisten zur Hand haben.



Eine Infrastruktur für effiziente Hilfe

IBM Software Support Services bieten Ihnen genau dies: eine lückenlose und schnell ineinandergreifende Kette von Spezialisten, die sich um Ihr Problem kümmert. Wenn Ihre Systemadministratoren nicht mehr weiterwissen, 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.*

Leistungen nach Maß

IBM Software Support Services:

Base Support

Für produktbezogene Unterstützung in drei Ausprägungen:

- *Support Line für bestimmte Betriebssysteme und Softwareprodukte von IBM und anderen Herstellern*
- *Software Maintenance für IBM Server-Group-Produkte auf System i und System p*
- *Passport Advantage Software Maintenance für IBM Middleware-Softwareprodukte (Non-Mainframe)*

Mit identischem Leistungsumfang:

- *Zentrale Problemmeldung*
- *Remote Defect- und Non-Defect-Unterstützung*
- *Telefonische Problemanalyse und Kurzberatung*
- *Unterstützung rund um die Uhr für kritische Probleme*
- *Reaktionszeit maximal 2 Stunden*
- *Beliebig viele Anrufe*
- *Elektronische Online-Funktionen*
- *Subscription Service*



IBM Software Support Services:

Enhanced Support

Enhanced Support ist das erweiterte Leistungspaket für die komplette System z-Software und ergänzt den Leistungsumfang sowohl des Base Supports als auch der IBM Hardwarewartung um zusätzliche Services:

- *Proaktive, kundenorientierte Betreuungs- und Unterstützungsleistungen zur Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur*
- *Schnelle Reaktion und Problembearbeitung in kritischen Situationen durch z. B. verkürzte Reaktionszeiten und Vor-Ort-Unterstützung*
- *Integrierte und umfassende Unterstützungsleistungen insbesondere für komplexe, heterogene IT-Umgebungen durch koordinierte Produkt- und plattformübergreifende Problembearbeitung*



Leistungen nach Maß



IBM Software Support Services:

Premium Options

Der Premium Support bietet zusätzliche Optionen zur Abdeckung erhöhter Anforderungen an persönliche Betreuung und technische Unterstützung im zunehmend komplexeren Softwareumfeld z. B. durch:

- *Comfort Line Onsite Account Advocate, ein nominierter Ansprechpartner, der die proaktiven Betreuungs- und Unterstützungsleistungen der Comfort Line im Rahmen monatlicher Kundenbesuche wahrnimmt.*

IBM Software Support Services:

Onsite Support

Als höchste Leistungsstufe bietet der operationale 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.*

IBM Premium Software Services:

Proaktive IBM Services verbessern die Verfügbarkeit Ihrer Systemumgebung zusätzlich zu den Support Services.

- *Das Account Support Team unterstützt Sie bei der Verbesserung des Systemdesigns und -betriebes. Dies führt zu einer hohen Systemstabilität.*
- *Der Performance & Capacity Management Service optimiert die Performance und führt zu kurzfristigen Leistungssteigerungen.*
- *Durch den Customized Proactive Maintenance Service halten Sie Ihr System up to date.*
- *Der ISV Problem Management Service unterstützt Sie in Fehler-situationen mit Fremdherstellern.*





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.



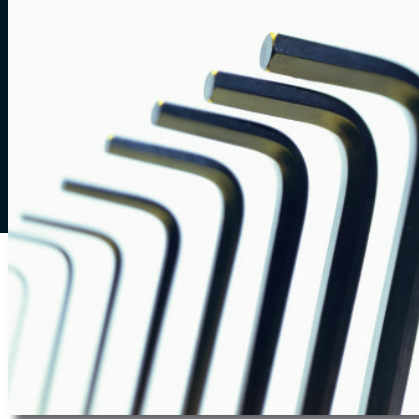
Ihre Vorteile auf einen Blick

- *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 Technology 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 Support Services Portfolio



Vorbeugende Wartung mit Hardware/ Software Support Services

Zur Minimierung von Systemausfällen können Sie noch einen Schritt weitergehen, indem Sie vorbeugen und Ihre Systemstände regelmäßig aktualisieren.

Total Microcode Support (TMS)

Der TMS bietet Ihnen regelmäßige und plattformübergreifende Unterstützung bei der Analyse und dem Update benötigter Microcodes für System x, p und SAN. Nach der Datensammlung und Analyse wird ein Supportplan mit gezielten Empfehlungen für Microcode und Treiber erarbeitet.

Customized Proactive Maintenance (CPM)

Dieser Service unterstützt Sie bei der regelmäßigen Analyse Ihrer Betriebssystem- und Middleware-Produkte für System p in Bezug auf installierte Wartungsstände. Als Ergebnis erhalten Sie einen Statusreport und eine Vorschlagsliste sinnvoller Release-Stände und Programmkorrekturen.

Hardware, Microcodes, Treiber sowie Betriebssystem- und Middleware-Produkte aufeinander abzustimmen, ist eine immer anspruchsvoller werdende Aufgabe, da die gegenseitigen Abhängigkeiten stetig wachsen.

Im Service Bundle erhalten Sie die TMS- und CPM-Leistungen zu einem attraktiven Preis. Ein Service Manager koordiniert und steuert die Aktivitäten in enger Zusammenarbeit mit Ihnen.

Die Services dienen zur:

- Reduktion geplanter und ungeplanter Ausfälle
- Synchronisation und Kompatibilitätsprüfung von HW, Microcode-Level und SW-Release- und PTF-Ständen
- Unterstützung Ihrer Change-Management-Prozesse
- Optional unterstützen unsere IBM Techniker und SW-Experten Sie bei der Umsetzung der Empfehlungen.





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 spezifisches PTF für das aufgetretene Problem verfügbar. Um das Auftreten dieser vermeidbaren Fehler langfristig verhindern zu können, ist ein enormer personeller Aufwand erforderlich: Die PTF-Datenbanken sind zu durchsuchen, 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, mit dem Ziel eine für ihre IT-Umgebung maßgeschneiderte Lösung zu erhalten, die proaktiv die Fehler- und Ausfallhäufigkeit minimiert.



Mit dem IBM Customized Proactive Maintenance Service 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 Customized Proactive Maintenance Service hat sich die Verfügbarkeit von DB2 bei der AUDI AG deutlich erhöht, die Anzahl der PMRs wurde 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!

FinanzIT

Die FinanzIT GmbH in Hannover betreut als führender IT Service Provider zahlreiche deutsche Sparkassen und Landesbanken mit Anwendungsentwicklung und IT-Produktionsbetrieb. Für einen kontinuierlichen 24x7-Service dürfen Geschäftsprozesse so selten wie möglich durch Rollouts von neuen oder aktualisierten SW-Plattformen unterbrochen werden. Gemeinsam mit IBM wurde die bestehende Cassandra-Lösung erweitert und eine präventive Software-Wartung (IBM Software Maintenance) vereinbart. Das FinanzIT-Projektteam ruft regelmäßig eine IBM Datenbank nach bekannten und behobenen Software-Fehlern ab. Die Zahl an unnötigen Updates wurde deutlich reduziert, ebenso das Ausfallrisiko durch Updates mit latenten Error-Risiken. FinanzIT kann die Erfahrungen von anderen IBM Kunden nutzen und sicherstellen, dass die wichtigsten Applikationen im Host-Umfeld auf dem bestmöglichen Wartungsstand sind.



PHOENIX Pharmahandel

Die PHOENIX Pharmahandels AG & Co. KG mit Hauptsitz in Fürth beliefert allein in Deutschland rund 12.000 Apotheken und ist in 19 Ländern präsent. Das starke Unternehmenswachstum und die internationale Vernetzung erforderten eine Aktualisierung der bewährten IBM zSeries-Server-Plattform. IBM installierte zwei neue IBM eServer zSeries-890-Server (Produktion und Backup) mit IBM z/VM und VSE als Betriebssystemumgebung. Ein Comfort-Line-Servicovertrag mit IBM einschließlich remote Account Advocate (rAA) sorgt für den durchgängigen Support der Hochverfügbarkeit des Systems. Durch den direkten Kontakt mit IBM Experten werden Antworten auf technische Fragen und Problemlösungen auf schnellstem Weg und rund um die Uhr ermöglicht. Zusätzlicher Skill-Aufbau bei den IT-Mitarbeitern war nicht erforderlich. Das Unternehmen braucht nur noch einen einzigen Ansprechpartner für jedes IT-Problem: IBM.





Referenzen: Der Erfolg unserer Kunden ist unser Erfolg!



Stadtsparkasse München

Die Stadtsparkasse München ist mit rund 690.000 Kunden die größte Sparkasse in Bayern. Durch das schnelle Wachstum der IT-Infrastruktur, insbesondere durch die Zunahme von Internet-Anwendungen und Online-Banking-Transaktionen, stiegen die Kosten für ISV-Software-Produkte in der Mainframe-Umgebung jährlich um bis zu 30 Prozent. Das Unternehmen suchte einen unabhängigen Partner, um das Kosten-Nutzen-Verhältnis im Bereich der ISVs zu verbessern, mehr Vertragstransparenz zu erlangen, bessere Konditionen auszuhandeln und eine flexible IT-Infrastruktur für weiteres schnelles Wachstum zu erhalten. IBM analysierte die bestehenden Verträge, verhandelte Verträge neu und zu günstigeren Konditionen aus und empfahl Lösungen, um die Mainframe-Umgebung zu optimieren. IBM leistet als alleiniger Servicepartner einen Full Service

für alle Fragen rund um die Mainframe-Software. Durch IBM Support Line für Nicht-IBM Anwendungen und IBM Software Maintenance Comfort Line für IBM Produkte sind qualifizierte Lösungen für alle Software-Probleme, unabhängig vom Hersteller, rasch greifbar, rund um die Uhr und zu kalkulierbaren, transparenten Kosten. So können die Software-Investitionen der Stadtsparkasse München optimal genutzt werden





Wenn Sie mehr über IBM Global Technology Services erfahren wollen, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen Sie uns im Internet unter:

ibm.com/services/de/iss



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. 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, System p, System x, SAN, 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.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GM12-6665-01 (05/2007)

