



Highlights

- Ausfallzeiten der IT-Landschaft minimieren oder vermeiden
 - Umfassender Hardware-Support
 - Mehr als 20.000 Spezialisten weltweit für die technische Unterstützung
-

IBM Hardware Support Services

Ganzheitliche Kompetenz für IBM Hardware und Hardware von anderen Herstellern

Produktivität absichern – rund um die Uhr

Eine moderne, hochverfügbare IT ist heute die Grundlage für dauerhaften Geschäftserfolg. Denn selbst kurzzeitige Systemausfälle können Kosten in Millionenhöhe verursachen. Mit den IBM Wartungsservices schaffen Sie Abhilfe – und sorgen dafür, dass Ihr System sehr schnell wieder verfügbar ist. Den Support stimmen wir passgenau auf Ihr Unternehmen und Ihre Bedürfnisse ab. Hardware von IBM und anderen Herstellern ist so nach Störungsfällen umgehend wieder einsatzbereit und vermeidbare Fehler treten erst gar nicht auf.

Zahlreiche Ansprechpartner für individuellen Support

Mehr als 20.000 hervorragend ausgebildete Mitarbeiter in über 170 Ländern liefern Ihnen umfassende technische Unterstützung. Davon stehen Ihnen allein in Deutschland rund 1.000 Spezialisten im IT-Notfall hilfreich zur Seite – per Telefon oder direkt bei Ihnen vor Ort.

IBM Problemannahme – wir nehmen Ihre Probleme entgegen

Die Entgegennahme von Problemmeldungen erfolgt bei einer zentralen Stelle – egal auf welchem System das Problem aufgetreten ist.

Sie erreichen uns rund um die Uhr unter dieser Telefonnummer:

Telefonische Serviceanforderung (Deutschland)

+49 800 5 25 35 53*

*kostenfrei aus dem deutschen Festnetz und Mobil



Auch die Problemmeldung per Internet ist jederzeit möglich. In diesem Fall können Sie den Bearbeitungsstatus live mitverfolgen.

Elektronische Serviceanforderung

ibm.com/support/esc
nach vorheriger Registrierung

Damit wir Ihre Anfrage umgehend bearbeiten können, bitten wir Sie, folgende Informationen für uns bereitzuhalten:

1 → Ansprechpartner

2 → Kundennummer

3 → Telefonnummer

4 → E-Mail-Adresse

5 → Type / Modell / Seriennummer

6 → Produktversion

Die gemeldete Systemstörung stufen wir nach ihrer Dringlichkeit ein. Bei einem sehr kritischen Problem, zum Beispiel einem Produktionsstillstand, erfolgt eine bevorzugte und umgehende Bearbeitung.

Zeitnahe Lösungen durch das IBM Support Center

Das IBM Support Center steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung: Produktspezialisten analysieren und lösen Ihre Probleme telefonisch – bei Bedarf mit Unterstützung der IBM Entwicklungslabors. Sind Vor-Ort-Einsätze von Technikern erforderlich, laufen diese reibungslos und mit minimalem Zeitaufwand ab. Eigens hierfür erstellen wir vorab genaue Aktionspläne. Und sollte es doch einmal zu unvorhergesehenen Situationen kommen, dann erhalten Sie auf Anforderung Unterstützung durch einen Notdienstleiter.

Die Leistungen werden innerhalb der im Vertrag geregelten Servicezeiten erbracht. Außerhalb der vertraglich vereinbarten Servicezeiten können Sie den gewünschten Support jederzeit flexibel abrufen – mit gesonderter Berechnung nach Zeit- und Materialaufwand.





Ersatzteilservice – perfekt organisiert mit dem IBM Resource Management Center

Sie benötigen ein Ersatzteil für Ihre Hardware? Das IBM Resource Management Center sorgt in jedem Fall für einen reibungslosen Ablauf. Je nach Anforderung senden wir Ihnen die Teile per Kurier zu oder organisieren den termingerechten Service-Einsatz bei Ihnen vor Ort. Der Techniker steht Ihnen im Bedarfsfall rund um die Uhr zur Verfügung. Während der vertraglich vereinbarten Servicezeit fallen keine Kosten für die Anfahrt und die Arbeitszeit des Technikers an. Auch das Ersatzteil und eventuelle Versandgebühren werden nicht berechnet.

Große Anzahl an Ersatzteilen jederzeit verfügbar

In unseren zahlreichen Lagern in ganz Deutschland halten wir ständig bis zu 40.000 Teile vor. Dadurch ist eine zeitnahe, der Dringlichkeit angemessene Reparatur möglich.

Weichen auf störungsfreien Betrieb stellen

Am effizientesten und kostengünstigsten ist es für Ihr Unternehmen, wenn Systemausfälle und Problemsituationen gar nicht erst auftreten. Dafür bieten wir Ihnen im Rahmen der IBM Hardware Support Services entsprechende Dienstleistungen und Microcode-Aktualisierungen: Über gesicherte Datenverbindungen zu IBM können definierte Fehlercodes von Ihrem Rechenzentrum direkt an uns übermittelt werden.

Bei einer Störung, zum Beispiel dem Verdacht auf Plattenausfall, ist unser Techniker umgehend bei Ihnen vor Ort – noch bevor sich das Problem bemerkbar macht.

Der Microcode ist heute das bestimmende Element für die Hardware-Funktionalität und System- sowie Anwendungsstabilität. Neben einer höheren Verfügbarkeit profitieren Sie von Performance-Verbesserungen und Funktionserweiterungen.

Weitere technische Unterstützung – abrufbar über das IBM Support Portal

Zusätzlich können Sie sich jederzeit über das IBM Support Portal zu allen IBM Systemen, Software- und Serviceangeboten informieren – hier finden Sie Neuigkeiten, Dokumentationen, Microcode-Updates, Software-Aktualisierungen und haben die Möglichkeit, Störungen direkt zu melden. So bleiben Sie auf dem neuesten Stand und können präventiv Systemausfälle vermeiden.

Besuchen Sie uns unter:

IBM Support Portal

ibm.com/supportportal

Unterschiedliche Service-Levels für Ihre Anforderungen

Wählen Sie Ihren passgenauen Hardware-Support aus folgenden Standard-Level-Vereinbarungen von IBM. Diese können Sie jederzeit entsprechend Ihren Bedürfnissen anpassen bzw. erhöhen.

Service-Levels		
Typ und Stufe der Reaktionszeit	5 x 11	7 x 24
Angestrebte Reaktionszeit		
Gleicher Arbeitstag	✓	✓
Vereinbarte Kontaktaufnahmezeit		
2 Stunden	✓	✓
Vereinbarte Reaktionszeit vor Ort		
4 Stunden Antrittszeit mit Teilen		✓
Vereinbarte Instandsetzungszeit		
6 Stunden		✓
12 Stunden		✓
24 Stunden		✓

Flexible Servicezeiten

Servicezeiten	Beschreibung
5 x 11	5 Tage / Woche (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage ausgenommen) 11 Stunden / Tag von 7:00 bis 18:00 Uhr
7 x 24	7 Tage / Woche 24 Stunden / Tag

IBM Business Partner

IBM Technical Support Services – mehr als Hardware Support

Zusätzlich zum IBM Hardware Support Service bieten wir Ihnen integrierte, proaktive und individuelle Dienstleistungen rund um Ihre Systemsoftware, Middleware und den Microcode. So können Sie die IT-Verfügbarkeit und Mitarbeiterproduktivität optimieren, bei gleichzeitiger Minimierung von Kosten und Komplexität.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Hardware Support Services erfahren oder sich über die Angebote von IBM Technical Support Services informieren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner. Oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de/tss



© Copyright IBM Corporation 2015

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Gedruckt in Deutschland
Oktober 2015

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Namen von Firmen, Produkten und Dienstleistungen können Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter:

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Alle Rechte vorbehalten



Please Recycle