

Wartungsservices für IBM Hardware und IBM Software

Entscheiden Sie sich für flexiblen Support aus einer Hand, um Ihre IT-Verfügbarkeit zu steigern und Kosten zu senken



Wesentliche Vorteile

Optimierung Ihrer IT-Infrastruktur durch vorbeugende Wartung

Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten und Verkürzung der Reparaturzeiten

Wählen Sie aus flexiblen zugesicherten Service Level-Optionen

Interoperabilität durch umfassende Wartung fördern

Hilfe bei der Kostensenkung und bessere Vorhersehbarkeit der Wartungskosten

Überbrückung von Qualifikationslücken und Entlastung des internen IT-Personals zugunsten strategischer Aufgaben

Eine hohe Systemausfallsicherheit und Anwendungsverfügbarkeit ist für moderne Unternehmen unverzichtbar

Jede ungeplante Ausfallzeit oder Störung kann den Geschäftsbetrieb, den Ruf und die Kundenbindung Ihres Unternehmens beeinträchtigen. Zur Bewältigung dieser Herausforderungen benötigen Unternehmen eine Wartungslösung, die die Betriebsbereitschaft ihrer Hybrid-Cloud-Umgebung sicherstellt. Ihr Rechenzentrum – bestehend aus IBM® zSystems, IBM® Power Servern, IBM® Speichersystemen und IBM Softwarelösungen – muss regelmäßig gewartet werden, um eine optimale Leistung zu erzielen, Ihre Geschäftsziele zu erreichen und Ihre digitale Transformation zu beschleunigen.

IBM Technology Lifecycle Services bietet sowohl IBM Hardware- als auch IBM Softwarewartungsservices an, die auf Ihre spezifischen Anforderungen zugeschnitten werden können. Der Support aus einer Hand von IBM hilft Ihnen, Ihre IT-Infrastruktur zu optimieren und gleichzeitig die Kosten für Ausfallzeiten zu reduzieren. IBM bietet die Flexibilität, Services während Ihres Garantiezeitraums zu erwerben, als Garantieverlängerung und sogar nach Ablauf des Garantiezeitraums. Mithilfe proprietärer Tools können IBM Techniker Risiken und Bedrohungen, die sich auf die Verfügbarkeit Ihrer hybriden Cloud-IT-Infrastruktur auswirken können, vorhersehen und proaktiv angehen.

Optimierung Ihrer IT-Infrastruktur durch vorbeugende Wartung

Mit einem IBM Hardware- oder IBM Softwarewartungsvertrag erhalten Sie Zugriff auf [IBM Support Insights](#), einem cloudbasierten Sicherheitsportal. Die ganzheitliche Perspektive des Portals auf Ihre hybride IT-Infrastruktur kann helfen, die IT-Betriebszeit zu verbessern und Schwachstellen zu beseitigen. Durch die kontinuierliche Überwachung Ihrer hybriden IT-Assets und Ihrer Supportvertragsdaten bieten die analytischen Erkenntnisse Empfehlungen für das Asset-Management und die vorbeugende Wartung. Der Service benachrichtigt Sie automatisch über alle Risiken oder Gefährdungen und empfiehlt Maßnahmen, um die Auswirkungen dieser Probleme auf Ihre Infrastruktur zu reduzieren. Warnmeldungen helfen Ihnen, Risiken für Ihre Assets zu erkennen, um Ausfälle aufgrund kritischer Defekte und Supportverweigerungen aufgrund abgelaufener Verträge oder dem Ende der Nutzungsdauer zu vermeiden. Durch die Vereinfachung der Vertragsabstimmung und die Identifizierung von Deckungslücken kann IBM Ihnen Support für eine kontinuierliche Systemverfügbarkeit bieten.

Erfahren Sie, warum IBM die richtige Wahl ist

Erfahren Sie mehr darüber, warum Sie sich für IBM Support-Services entscheiden sollten: [Im IDC-Bericht wird IBM als einer der weltweit führenden Anbieter von Support Services genannt.](#)¹



IBM Hardwarewartungsservices

Minimierung ungeplanter Ausfallzeiten und Verkürzung der Reparaturzeiten

Sobald ein Fehler oder ein Leistungsproblem gemeldet wird, kann IBM schnell Bereitschaftstechniker bereitstellen, der rund um die Uhr vor Ort Unterstützung für die IBM Hardware-Wartung bietet. Die Reaktionszeit wird hierbei ab dem Zeitpunkt des Serviceanrufs gemessen. IBM® watsonx Assistant für virtuelle Assistenten ermöglicht Ihnen die Interaktion mit einem virtuellen Agenten über ein Webportal, um mit Hardware- und Softwarespezialisten aus der ganzen Welt zusammenzuarbeiten. Diese Ressourcen können Ihnen helfen, die Identifizierung und Lösung komplexer Probleme zu beschleunigen. Durch den Zugriff auf kognitive IBM Technologien können Sie und die IBM Techniker schnell wichtige Systeminformationen finden und Antworten auf dringende Fragen geben.

Wählen Sie aus flexiblen zugesicherten Service Level-Optionen

Mit dem breiten Angebot an vertraglich vereinbarten IBM Service Levels können Sie die Reaktionszeiten wählen, die am besten zu den Bedingungen und Anforderungen Ihres Unternehmens passen. Wenn Sie sich für schnellere Reaktionszeiten entscheiden, werden Ihre Anrufe vor anderen Anrufen in der Warteschlange priorisiert, um eine schnellere Diagnose und sofortige Reparaturmaßnahmen zu ermöglichen. Bei Committed Services handelt es sich um Upgrades, die im Rahmen eines Garantie- oder Wartungsvertrags zur Verbesserung des Servicelevels für Hardware verfügbar sind.²

Es gibt drei Arten von Upgrades:



Kontaktzeit

Die Zeitspanne zwischen Ihrer Serviceanfrage und dem Zeitpunkt, zu dem ein IBM Vertreter Sie als ersten Schritt zur Problemerkennung oder -lösung kontaktiert



Reaktionszeit vor Ort

Die Zeitspanne zwischen Ihrer Serviceanfrage und dem Eintreffen des IBM Service-Mitarbeiters am angegebenen Standort



Reparaturzeit

Die Zeitspanne von Ihrer Serviceanfrage bis zum Zeitpunkt, an dem das Gerät gemäß seinen technischen Spezifikationen repariert ist

Zugesicherte Service-Level-Optionen³

Abgedeckte Stunden	Reaktionstyp	Reaktionszeit
Rund um die Uhr	Kontaktzeit	1 Stunde
Rund um die Uhr	Reaktionszeit vor Ort	1 Stunde
Rund um die Uhr	Reparaturzeit	72 Stunden 48 Stunden 24 Stunden 12 Stunden 8 Stunden 6 Stunden 4 Stunden

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

IBM Softwarewartungsservices

Interoperabilität durch umfassende Wartung fördern

Interoperabilität ist für den reibungslosen Betrieb von Geschäftsanwendungen von entscheidender Bedeutung, und Hardware-Upgrades können auch Software-Upgrades erforderlich machen. IBM Software Maintenance Services, auch als „Subskription und Support“ bekannt, bietet Abonnements, Fixes und Support für neue Codefehler für Power Systems Betriebssysteme, IBM Storage System Software und verwandte IBM Softwareprodukte. Durch den Zugriff auf die proprietären Tools IBM Entitled Systems Support oder IBM Fix Central bietet IBM Softwarewartung eine umfassende Abdeckung für den Erwerb von Softwarelizenzen, Produktupgrades und technischen Support per Fernzugriff. Abonnements gewähren Anspruch auf Produkt-Upgrades, Fixes und Fix-Pakete. Der Support umfasst den Zugriff auf Support durch IBM Labore und Entwicklungsteams bei neuen Codefehlern. IBM bietet rund um die Uhr Softwaresupport per Fernzugriff, Anwendungshinweise, Anleitung und Fehlerunterstützung für geschäftskritische Probleme des Schweregrads 1.

Hilfe bei der Kostensenkung und bessere Vorhersehbarkeit der Wartungskosten

IBM bietet flexible Serviceoptionen, mit denen Sie Zeit und Ressourcen sparen, indem Sie nur das bezahlen, was Sie wirklich benötigen. So können Sie die Kosten für den Wartungssupport besser vorhersehen und einplanen. Mit unseren proprietären Tools und innovativen Technologien können wir Ihnen helfen, durch vorbeugende Wartung und automatische Problemlösung Zeit und Aufwand zu sparen.

Die globalen und lokalen Services von IBM sind in mehr als 130 Ländern verfügbar; wir betreiben rund 487 Ersatzteilzentren mit IBM- und Drittanbieter-Teilen. Bei Hardware-Services reagiert unser Team und behebt Probleme in 94 % der Fälle schon beim ersten Anruf.⁴ Unser globales Supportmodell sorgt für Serviceverfügbarkeit, erhöhte Geschäftseffizienz und reduzierte interne Schulungskosten. Darüber hinaus bietet es einen Wettbewerbsvorteil bei multinationaler oder globaler Expansion.

Neuere IBM Power und IBM Storage Produkte können IBM Expert Care enthalten, ein abgestuftes Supportmodell, das es Unternehmen ermöglicht, Supportoptionen zum Zeitpunkt des Kaufs auszuwählen. Expert Care umfasst IBM Hardwarewartungsoptionen und kann auch Optionen für die Anzahl der Supportjahre, Reaktionszeiten vom ersten Kontakt bis zur Behebung des Problems und die Möglichkeit einer proaktiven Wartung umfassen. Lesen Sie die Bedingungen für IBM Expert Care, wenn das von Ihnen erworbene Produkt IBM Expert Care umfasst.

Überbrückung von Qualifikationslücken und Entlastung des internen IT-Personals zugunsten strategischer Aufgaben

IBM bietet ein ganzheitliches Paket an Hard- und Software-Supportservices, die dabei helfen, Abhängigkeiten in Ihrem gesamten IT-Portfolio zu identifizieren. Wir stellen eine umfassende Schulungsdatenbank zur Verfügung, um die richtigen Fähigkeiten vor Ort zu vermitteln. Außerdem richten wir Benutzergruppen ein, in denen Informationen und Ideen ausgetauscht werden können. Sie haben Zugang zu Fragen und Antworten und Anleitungen, die Ihnen helfen, Ihre Ressourcen optimal zu nutzen und neue Technologien in Ihre Umgebung zu integrieren. Dank unseres zuverlässigen Supports rund um die Uhr können Ihre internen IT-Mitarbeiter Zeit bei der Problemlösung sparen und sich auf strategische, geschäftskritische Ziele konzentrieren, um neue Einnahmequellen zu erschließen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern.



IBM kann Services an die Kundenbedürfnisse anpassen

Zusammenfassung

Durch den Zugriff auf mehrere proprietäre kognitive und analytische Tools kann IBM präventive Wartungsdienste anbieten, um ungeplante Ausfallzeiten und Ausfälle zu reduzieren oder zu mildern. IBM bietet Ihnen Support aus einer Hand, von der Berichterstellung bis zur Problemlösung, und bietet gleichzeitig flexible Wartungsoptionen für Ihre spezifischen Anforderungen. Sie können Wartungsleistungen während der Garantiezeit oder auch nach Ablauf der Garantiezeit erwerben. Mit IBM Support-Services können Sie Ihr internes IT-Personal entlasten, sodass es sich auf Ihre Kompetenzen und Geschäftsprioritäten konzentrieren kann, die Ihr Unternehmen in der sich dynamisch verändernden Welt von heute vorantreiben.

Das bietet Technology Lifecycle Services!

Die Fachkräfte von IBM Technology Lifecycle Services verfügen über fundierte Kenntnisse in der Technologiebranche. Unsere Experten unterstützen über 19.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und anderen Herstellern. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht eine ganzheitliche Bereitstellung von Hardware- und Software-Supportleistungen, die Abhängigkeiten im gesamten IT-Portfolio des Kunden ermitteln. Der bewährte Service, technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM sowie der Zugang zu den IBM Produktentwicklungs- und Entwicklungslabors, tragen zu einer effizienten Beratung und Problemlösung bei. Mit IBM Technology Lifecycle Services können Sie sich darauf verlassen, dass Ihre geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr reibungslos funktionieren.

Weitere Informationen

Um mehr über die proaktiven Services von IBM zu erfahren, die Ihnen dabei helfen können, Ihre Cloud-Einführung zu beschleunigen, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Vertreter oder IBM® Business Partner, bzw. direkt an einen [IBM TLS-Experten](#) oder besuchen Sie ibm.com/de-de/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de
IBM Corporation,
New Orchard Road,
Armonk, NY 10504, USA

Hergestellt in den Vereinigten
Staaten von Amerika
Juni 2023

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie unter ibm.com/de-de/trademark.

Das vorliegende Dokument ist ab dem Datum der Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEGliche AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

1 „IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment“, Dokument Nr. US48896919, März 2022

2 Im unwahrscheinlichen Fall, dass Service-Level-Verpflichtungen nicht eingehalten werden, stellen wir Ihrem Unternehmen eine Service-Gutschrift aus.

3 Die Verfügbarkeit der zugesagten Services variiert und kann je nach Land, Produkt und geografischem Standort des installierten Gerätes eingeschränkt sein.

4 Basierend auf internen IBM Daten.

