

# Günstiger, besser, zuverlässiger: herstellerübergreifender Support durch IBM

**IBM Multivendor Services (MVS):  
ein Vertrag, ein Ansprechpartner und ein Verantwortlicher für Problemlösungen**

Zeit ist Geld – das gilt vor allem, wenn in komplexen, hybriden und hoch optimierten IT-Infrastrukturen unerwartete Probleme entstehen. Störungen müssen also schnellstmöglich beseitigt werden – auch wenn Ihre **IT aus Komponenten verschiedener Hersteller** besteht und gleich, ob Server, Storage, das SAN, ein Netzwerk, Clients, Drucker oder Software-Komponenten betroffen sind.

Die Störungsbeseitigung kann zu einer Herausforderung werden. Weiß Ihre IT-Abteilung sofort, wer für welche Komponenten zuständig ist, welche Servicelevels für welche Produkte bestehen und wie der Support schnellstmöglich organisiert werden kann?

## Direkter Zugriff auf spezifisches Hersteller-Know-how

Mit dem IBM Multivendor Support unterstützen Sie Ihre IT-Abteilung mit einer **schnellen, klaren und einfachen Supportstruktur** für Ihre Multivendor-IT-Umgebung. Das bedeutet: nur ein Vertrag, ein Ansprechpartner und ein Verantwortlicher für die Problemlösung – auch international durch die IBM Supportstruktur in über 200 Ländern und rund 130 Sprachen.

IBM arbeitet eng **mit führenden Herstellern und Partnern** zusammen. Wir binden die zertifizierten Supportcenter von IBM und anderen Herstellern ein und erhalten dadurch einen direkten Zugriff auf spezifisches Hersteller-Know-how. Unser Qualitätsmanagement ist zertifiziert nach EN ISO 9001.

## Schnell, klar, einfach – reduzieren Sie die Servicekomplexität und optimieren Sie die IT-Verfügbarkeit mit IBM MVS

### Verbesserung der IT-Verfügbarkeit

- Höchster Servicelevel 24/7 an 365 Tagen im Jahr
- Bis zu 4 Stunden Wiederherstellungszeit
- Prompte Lieferung von Originalersatzteilen innerhalb von 2 Std. zu jedem Ort in Deutschland und Einsatz von Servicetechnikern möglich
- Rasch verfügbare Expertise durch 100 Multivendor-Experten an über 60 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz
- MVS-Kompetenzzentren

### Verbesserung der Servicequalität

- Vereinfachtes Call- und Eskalationsmanagement
- Vereinfachung der Vertrags- und Rechnungsadministration
- Einheitliche Serviceprozesse und gesteigerte Verfügbarkeit
- IBM als starker und verlässlicher Partner
- Individuelles Zu- und Ausbuchen von Systemen möglich
- Flexibel anpassbare Servicelevels für einzelne Produkte, individuelle Vereinbarung von Laufzeiten und Vertragsgestaltung

### Finanzielle Vorteile

- Bis zu 40 % Einsparung gegenüber Herstellerservices durch reduzierte Wartungs- und Administrationskosten möglich
- Synergieeffekte durch Bündelung der Plattformen

## Produktbereiche und Hersteller

<b>Server/Client</b>	HP, Oracle (Sun), Bull, Dell, Fujitsu, Lenovo
<b>Storage</b>	EMC, NetApp, HDS, HP, StorageTek, Dell
<b>SAN</b>	Cisco, Brocade
<b>Netzwerk</b>	Cisco, Juniper, Riverbed, Adva, Avaya, Brocade
<b>Drucker</b>	Canon, HP, Kyocera, Lexmark, Xerox, OKI, Epson
<b>Mobility</b>	Apple, Aava
<b>Software</b>	SUSE Linux Enterprise, Red Hat Enterprise Linux, Ubuntu (Canonical), OpenStack, Microsoft®, VMware, Citrix, Cisco



## Neu: jetzt auch mit Apple Mobility Services – AppleCare for Enterprise

Im Rahmen der Allianz von IBM und Apple bieten wir Ihnen einen **maßgeschneiderten Support**, um Mobiltechnologien in Ihrem Unternehmen noch leistungsfähiger, sicherer und einfacher zu betreiben. Mit AppleCare für Unternehmen unterstützen wir Ihre IT-Abteilung und Ihre Endbenutzer durch ein **Apple Customer Support Team** plus dem Vor-Ort-Einsatz von zertifizierten IBM Technikern.

# IBM Multivendor Services – Produkt-Highlights

## Netzwerk

### Cisco

IBM ist einer von weltweit drei Delivery-Partnern

- „Easy to handle“ wie IBM Produkte
- Committed Servicelevel Agreements

### Juniper

IBM ist Elite-Partner und damit einer der wenigen globalen Delivery-Partner mit dieser Graduation

- „Easy to handle“, Supportstruktur wie für IBM Produkte
- Committed Servicelevel Agreements, mit eigenen Supportspezialisten und Hochverfügbarkeits-Logistik

## Server

- Bis zu 40 % günstiger als Herstellerpreise (außerhalb der Gewährleistung)
- Individuelle Servicelevel Agreements – bis hin zu 4 Stunden Wiederherstellungszeit
- Hybride Servicelösungen für innerhalb und außerhalb der Gewährleistung

Proaktiver Service:

In Form eines Risk Assessments analysieren wir Ihre Server-Firmware und Betriebssystemstände und geben Ihnen Empfehlungen, um die Ausfallsicherheit Ihrer IT zu steigern. Gerne unterstützen wir Sie auch bei der Erstellung und Umsetzung individueller Supportpläne. (Fokussierung auf Server Plattformen HP und Oracle (Sun), UNIX® sowie HP x86).

### Server – x86

- Fokussierung auf HP, Dell, Fujitsu, Lenovo
- Preismodell – Mengenstaffelung möglich
- Alternative HW-Wartung für HP und Dell außerhalb der Gewährleistung zu attraktiven Konditionen für die am häufigsten angefragten Servicelevel: 5x11 mit Antrittszeit am nächsten Arbeitstag und 7x24 mit Antrittszeit am gleichen Arbeitstag in dt. Großstädten
- Optional: Software-Support zu den Betriebssystemen Windows®, VMware, Linux

### Server – UNIX®

- Fokussierung auf HP und Oracle (Sun)
- IBM Wartung günstiger als Herstellerwartung für
  - alternative und flexible HW-Wartung für Migrationsphasen, End-of-Service oder bei Restlaufzeit mit eingefrorenem Microcodestand
  - Software Knowledge Support zu Solaris und HP-UX

Wir bieten mit unseren Server-Wartungsservices gerade bei End-of-Service nach wie vor Hardware-Wartung mit qualifizierten Servicetechnikern und Originalersatzteilen an.

## Storage

- MVS Storage Center of Competence in Mainz für Europa
- Bis zu 40 % günstiger als Herstellerpreise (außerhalb der Gewährleistung)
- Risikominimierung während Transition
- Proaktiver Service durch Remote Monitoring rund um die Uhr, falls technisch realisierbar
- Software Help Desk (How To/Knowledge Support) optional
- Zertifizierter Servicepartner für NetApp (rückversichert bei Neugeschäft)
- Zertifizierter Servicepartner für Brocade und Cisco im SAN

## Weitere Services

Weitere Kosten reduzieren Sie auch mit unseren **Software Support Services**, z.B. für Red Hat, SUSE Linux, für VMware und Microsoft® Windows®. Darüber hinaus bieten wir Ihnen auch ein Risiko-Assessment an, um Sie bei der Steigerung der Ausfallsicherheit Ihrer Systeme zu unterstützen.

**Ihre spezifische Herstellerlandschaft ist hier nicht aufgeführt? Fragen Sie uns einfach – wir erweitern unser Angebot kontinuierlich.**