

# IBM Storage Expert Care für IBM SAN- Lösungen

Ein vereinfachter, standardisierter Support-Ansatz zur Optimierung der Verfügbarkeit und Senkung der Kosten

## ■ Highlights

Verlängern Sie Ihre Garantie und verbessern Sie das Serviceniveau anhand einer einfachen Preisgestaltung

Wählen Sie den richtigen Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen

## **Die Aufrechterhaltung der Betriebszeit ist für Ihr Unternehmen von entscheidender Bedeutung**

Ungeplante Ausfallzeiten können Ihr Unternehmen erheblich beeinträchtigen. Neben den direkten Umsatzeinbußen können ungeplante Ausfallzeiten den Ruf Ihres Unternehmens, die Kundenloyalität und vieles mehr schädigen. Unternehmen müssen sich darauf verlassen können, dass das Supportmodell für ihr IBM® SAN (Storage Area Network) eine hohe Verfügbarkeit ermöglicht und gleichzeitig die Systemleistung optimiert. Auch bei der Systemwartung ist es wichtig, kritische Services so einfach wie möglich zu beschaffen. Aus diesem Grund ist ein vereinfachter und standardisierter Ansatz für die Speicherwartung erforderlich, der Ausfallzeiten und Kosten reduziert und gleichzeitig Ihren IT-Mitarbeitern mehr Zeit für strategische Geschäftsprojekte lässt.

IBM Storage Expert Care für IBM SAN bietet Ihnen eine neue Möglichkeit, IBM SAN-Lösungen mit Services und Support zu verknüpfen, und zwar über Servicestufen, die es Ihnen ermöglichen, das richtige Maß an Support für Ihre Systeme zu wählen. Indem Sie die Beschaffung von Stufen während der Einkaufstransaktion ermöglichen, erhalten Sie Zugang zu IT-Services, mit denen Sie lange Beschaffungs- und Vertragsprozesse vermeiden können. Durch die Bereitstellung zugesicherter Wartung für Ihre IBM Speicherprodukte kann IBM Storage Expert Care Ihnen helfen, Servicekosten und Umsatzverluste zu reduzieren und gleichzeitig das Vertrauen Ihrer Kunden und Aktionäre zu stärken.

## **Verlängern Sie Ihre Garantie und verbessern Sie das Serviceniveau mit einer einfachen Preisgestaltung**

Die grundlegende Garantie für IBM SAN Angebote ist auf ein Jahr beschränkt und erstreckt sich nur auf Teile, die innerhalb eines Arbeitstags (von 9 Uhr bis 17 Uhr) geliefert werden. Mit IBM Storage Expert Care Services können Sie den Umfang des Supports, den Sie benötigen, als festen Prozentsatz des Hardwarepreises für eine von Ihnen gewählte Laufzeit festlegen. Sie haben auch die Möglichkeit, zusätzliche IBM Technology Lifecycle Services wie den Support bei der Maschineneinrichtung zu wählen, um die Services zu ergänzen.

## **Wählen Sie den richtigen Support-Level und die richtige Laufzeit für Ihre Geschäftsanforderungen**

IBM Storage Expert Care für IBM SAN-Lösungen ist sowohl in den Supportstufen Basic als auch Advanced verfügbar. Zum Zeitpunkt des Kaufs können Sie zwischen den beiden Servicestufen wählen. Sobald Sie sich für eine Servicestufe entschieden haben, wählen Sie einfach die gewünschte Servicelaufzeit von 1 bis 5 Jahren.



<b>IBM Storage System</b>	<b>Basic</b>	<b>Advanced</b>
IBM SAN 24B-6 & 128B-7	x	x
<b>Services</b>		
IBM Hardware Maintenance: Vor-Ort-Service am nächsten Arbeitstag von 9 Uhr bis 17 Uhr	x	
Support-Line für Storage	x	x
IBM Hardware Maintenance mit erweiterter Reaktionszeit: Rund um die Uhr (24x7) Service vor Ort am selben Tag		x
Prädiktiver Support		x

Abbildung 1. IBM Storage Expert Care Services nach Stufe

### **Zusammenfassung**

IBM Storage Expert Care ist ein Servicekonzept, das Hardware- und Software-Supportservices in ein mehrstufiges Supportmodell integriert und vordefiniert. Es wurde entwickelt, um den Support für ausgewählte IBM SAN-Lösungen zu standardisieren und ein unkompliziertes Angebot für ein einziges System zu erstellen. IBM Storage Expert Care ermöglicht es Ihnen, den Umfang und die Dauer des benötigten Supports selbst zu bestimmen, sodass die Wartungskosten besser vorhersehbar sind und die Risiken für die Bereitstellung und den Betrieb verringert werden. Mit IBM als einziger Supportquelle – von der Berichterstattung bis zur Problemlösung – können Sie die Systemverfügbarkeit drastisch optimieren, die Kosten senken und Ihre Mitarbeiter entlasten, damit sie Zeit haben, sich auf andere Kompetenzen und Geschäftsaufgaben zu konzentrieren.

### **Warum 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 Softwarelösungen von IBM und anderen Herstellern von Originalgeräten. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht einen ganzheitlichen Ansatz für Hardware- und Software-Supportleistungen, die Abhängigkeiten in Ihrer gesamten IT-Umgebung ermitteln. Der bewährte Service, technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM sowie der Zugang zu IBM Produktentwicklungs- und Techniklaboren ermöglichen effiziente Beratung und Problembekämpfung. Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

### **Weitere Informationen**

Um mehr über IBM Expert Care zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Ansprechpartner, Ihren IBM Business Partner® oder besuchen Sie <https://www.ibm.com/de-de/services/systems-support>.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich

IBM und das IBM Logo sind Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Das vorliegende Dokument ist ab Datum der ersten Veröffentlichung 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 „WIE BESEHEN“ ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, OHNE JEDLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK ODER DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

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

