

Essentials- och Virtualized Essentials-support

Huvudfunktioner

- **integrerad support för maskin- och programvara för IBM System x-maskinvara i ett enda ServicePac-paket**
- **olika alternativ för virtualiserade och icke-virtualiserade miljöer**
- **support dygnet runt för kritiska situationer**
- **support för ledande operativsystem och virtualiseringsprogramvaror**
- **obegränsat antal samtal för fel och användningshjälp**
- **snabb tillgång till erfarna tekniker**
- **elektronisk support- och probleminlämning sparar tid och innebär att du kan hålla reda på dina öppna supportfrågor**
- **medför att IT-personalen kan fokusera på uppgifter som är viktiga för verksamheten**
- **alternativ för bladchassin – med programvarusupport för alla installerade bladserverar**

I en värld där serverna är nyckeln till företagets fortsatta framgångar är behovet av hög tillgänglighet och en mycket svarssnabb supportlösning oerhört viktig.

Du har redan investerat i IBM System x-maskinvara - nu kan du dessutom få tillgång till professionell support med hög kvalitet

från IBM som hjälper dig att få ut så mycket som möjligt av den investeringen.

Genom att använda IBMs mycket svarssnabba och tillförlitliga System x-supporttjänster kan du lösa dina problem snabbare - eller till och med innan de uppstår. Det här innebär att du kan:

- öka systemtillgängligheten tack vare kortare lösningstider och minska den nedtid som kan uppstå till följd av problem
- öka produktiviteten
- öka intäkterna
- hålla budgeten
- se till att IT-personalen kan fokusera uppgifter som är viktiga för verksamheten

Essentials eller Virtualized Essentials?

Det enda du behöver göra är att välja rätt ServicePac-paket för systemmiljö. Om du använder ledande virtualiseringsprogramvaror väljer du ServicePac-paketet Virtualized Essentials, om du har en icke-virtualiserad miljö väljer du ServicePac-paketet Essentials, som utökar din systemgaranti och som

innehåller support för ledande operativsystem.

Essentials

- support dygnet runt för verksamhetskritiska uppgifter
- support för maskinvara på plats inom fyra timmar¹
- röstsupport inom två timmar²
- obegränsat antal supportsamtal för Microsoft Windows, Linux (Red Hat och SUSE Enterprise Linux) samt IBM Systems Director

Virtualised Essentials

- alla de egenskaper som finns i Essentials, samt
- support för VMware och andra ledande virtualiseringsprogramvaror (som Hyper-V, KVM, Xen)
- support för Microsoft-program (som SQL, Exchange, Office)

IBMs bästa tekniska support

IBM har under lång tid utgjort måttstocken för svarssnabb och professionell support med hög kvalitet för maskin- och programvara.

Tack vare våra strukturerade supportprocesser och våra kundinriktade mätmetoder kan vi tillhandahålla problemfri service och support, varje gång. Vi har redan integrerat servicefunktioner när vi designade din System x-maskinvara. Med våra ServicePac-paket Essentials och Virtualized Essentials kan vi nu tillhandahålla följande till dig:

- support med ett enda samtal och en enda ansvarig person både för IBM- och för icke-IBM-produkter

- tillgång till omfattande allianser för och gedigen erfarenhet av icke-IBM-produkter
- tjänstenivåer som är utformade för att uppfylla behoven för alla dina produkter på ett kostnadseffektivt sätt
- integrerad support för maskin- och programvara i ett enda underhållsavtal
- ett enda fast pris för delar och arbete - inga oväntade räkningar om ditt system skulle sluta fungera
- obegränsat antal samtal
- svarssnabb service som tillhandahålls av erfarna IBM-supporttekniker samt lokalt baserade tekniker på fältet
- maximerad avkastning på din investering i System x-maskinvara
- enkelt att köpa och enkel registrering

Integrerad support

Med ServicePac-paketerna Essentials och Virtualised Essentials får du tillgång till garantiservice-uppgraderingar och programvarusupport dygnet runt inom fyra timmar för ledande operativsystem och virtualiseringsprogramvaror.

I Essentials ingår support både för Linux (Red Hat och SUSE Enterprise Linux) och för Microsoft-operativsystem. Även IBM Systems Director ingår.

För virtualiserade miljöer finns vårt ServicePac-paket Virtualized Essentials med support för VMware och för andra ledande virtualiseringsprogramvaror (som Hyper-V, KVM och Xen).

Support för verksamhetskritisk maskin- och programvara

I både Essentials och Virtualized Essentials ingår verksamhetskritisk support dygnet runt. När du behöver support för System x-maskinvara kan IBM ge dig snabba svar och snabbt lösa dina systemproblem.

I vår programvarusupport ingår både support för fel och för hjälp med att lösa problem som inte är fel. Vi kan ge din IT-personal möjlighet att ringa ett obegränsat antal samtal för att få hjälp med systemkonfigurationsproblem eller med allmänna programvaruproblem.

Fjärrsupport och proaktiv support

Support är tillgänglig både via telefon och elektroniskt.

När du aktiverar IBM Electronic Service Agent, som är tillgängligt utan några ytterligare kostnader, kan ditt system "ringa hem" och skicka felsökningsinformation och systemstatistik, rapportera problem och, om det finns en tillgänglig korrigerig, hämta den automatiskt. Det går att identifiera maskinvaruproblem och skicka ut en tekniker innan du ens visste att det fanns något problem.

Totala lösningar tack vare omfattande tjänster

IBM ger dig de mest omfattande programvarutjänsterna och den mest omfattande tekniska supporten för IBM System x. Eftersom IBM kan erbjuda dig totala lösningar tack vare omfattande tjänster kan vi erbjuda dig de mest omfattande uppsättningarna av IT-tjänster i branschen. Vi kan erbjuda produkt-tjänster både som färdiga och som anpassade lösningar, och vi kan tillhandahålla support både för IBM-system och för system med flera leverantörer.

Om du vill ha mer information går du till vår webbplats på www.ibm.com/services eller kontaktar en IBM-säljare eller Business Partner (om tillämpligt).



IBM Svenska Aktiebolag
164 92 Stockholm
Sverige

IBMs hemsida finns på ibm.com

IBM, IBMs logotyp och ibm.com är varumärken som tillhör International Business Machines Corporation i USA och/eller andra länder.

Andra namn på företag, produkter och tjänster kan vara varumärken eller andra näringskännetecken som tillhör andra.

Hänvisningar i den här publikationen till produkter och tjänster från IBM innebär inte att IBM avser att göra dem tillgängliga i alla länder där IBM bedriver verksamhet. Hänvisningar till produkter, program och tjänster från IBM betyder inte att endast produkter, program och tjänster från IBM får användas. Funktionellt likvärdiga produkter, program eller tjänster får användas i stället.

Maskinvaruprodukter från IBM tillverkas av nya delar eller en kombination av nya och begagnade delar. I vissa fall kan det hända att maskinvaruprodukten inte är ny och att den har varit installerad tidigare. IBMs garantivillkor gäller oavsett detta.

Denna publikation utgör endast generella riktlinjer. Informationen kan komma att ändras utan föregående varsel. Kontakta något av IBMs lokala försäljningskontor eller en återförsäljare om du behöver information om produkter och tjänster från IBM.

© Copyright IBM Corporation 2010
All Rights Reserved.

¹ Målsvarstid för support på plats efter att fastställandet av problemet har slutförts.

² Tiden för icke-kritisk support är under normal kontorstid (till exempel, måndag - fredag, 9-17)