

# IBM SUPPORT LINE SOFTWARESERVICES FÜR LINUX

## HIGHLIGHTS

- UNTERSTÜTZUNG FÜR LINUX-DISTRIBUTIONEN VON SUSE UND RED HAT
- TELEFONISCHER SUPPORT BEI PROBLEMFINDUNG UND -BEHEBUNG
- PROBLEMLÖSUNG IN ZUSAMMENARBEIT MIT DEN GRÖSSTEN DISTRIBUTOREN FÜR LINUX (SUSE UND RED HAT)
- ERREICHBARKEIT 24 STUNDEN AM TAG, 365 TAGE IM JAHR
- HOHE VERFÜGBARKEIT VON LINUX-SYSTEMEN
- GEBÜHRENFREIE TELEFONNUMMER
- UNEINGESCHRÄNKTER ZUGRIFF AUF LÖSUNGSDATENBANKEN



## IHRE ANFORDERUNG

Sie haben sich für Linux als kostengünstiges und zuverlässiges Betriebssystem entschieden oder beabsichtigen, Linux in Ihrem Unternehmen einzusetzen?

Sie suchen nach einem kompetenten Servicepartner, der Ihnen einen umfassenden und qualitativ hochwertigen Support-Service zu überschaubaren Kosten bietet?

Sie möchten Ihre IT-Mitarbeiter von aufwändigen Support-Aufgaben entlasten?

## UNSERE LÖSUNG

Im Rahmen der IBM Support Line Software-services für Linux bietet IBM Global Services Ihnen einen umfassenden Defect und Non-Defect Support für Linux und die systemnahen Komponenten an. Durch die Erweiterung unserer etablierten Support-Strukturen um die Linux-Plattform stellen wir Ihnen ein Konzept zur Seite, das in Umfang und Leistung identisch ist mit dem Service für andere Softwareplattformen. Unsere Kompetenz umfasst hierbei eine Vielzahl von Produkten der unterschiedlichsten Hard- und Softwarehersteller.



© Copyright IBM Corporation 2006

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:

**ibm.com**  
**ibm.com/services/at**

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient ausschließlich der allgemeinen Information.

## DER LEISTUNGSUMFANG

Die IBM Support Line Softwareservices für Linux umfasst telefonische Unterstützung bei der Problemfindung und -behebung 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr! Der Zugang erfolgt hierbei über eine gebührenfreie Telefonnummer oder elektronisch.

Über die IBM Support Line erhalten Sie telefonische Unterstützung bei Aspekten wie z. B.:

- Installation, Release- und Versionsänderung  
Nutzung und Funktionalität der Programme
- Konfigurationsänderungen
- Datensicherheit und Datensicherung
- Bestimmung von erforderlichen Parameterangaben
- Identifikation und Erstellung der zur Problembearbeitung nötigen Unterlagen

Darüber hinaus bietet Ihnen IBM Global Services ein ausgereiftes und erprobtes Eskalationsmanagement, mit dem schnell auch auf unternehmenskritische Probleme reagiert werden kann.

## IHR NUTZEN

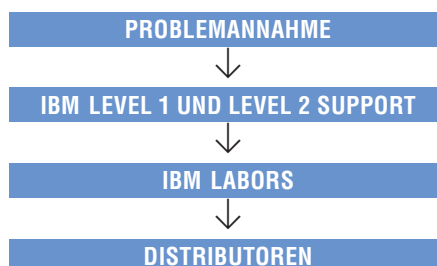
Ein Servicevertrag mit IBM Global Services ermöglicht Ihnen den Zugriff auf das gesamte Know-how des führenden IT-Dienstleisters – weltweit, rund um die Uhr.

Durch die Partnerschaft von IBM Global Services mit den größten Distributoren für Linux (SuSe und Red Hat), die ihrerseits auf ein weltumspannendes Netz von unabhängigen Entwicklern zurückgreifen können, steht Ihnen die weltweit größte Wissensdatenbank zum Thema Linux zur Verfügung – die Spezialisten sind nur einen Anruf weit entfernt:

- Direkter Zugriff auf IBM Spezialisten zur Lösung Ihrer Probleme
- Lösung von Defekt- und Anwendungsfragen
- Support rund um die Uhr – 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr
- Zugriff auf Lösungsdatenbanken während der gesamten Vertragslaufzeit

## UNSERE SERVICESTRUKTUR

Wie für alle Produkte, die Sie von IBM erwerben, existiert auch für die IBM Support Line Softwareservices für Linux eine weltweit etablierte Support-Struktur.



## IBM ANSPRECHPARTNER

Reginald Zenta

Tel.: +43 (0)1 211 45-2799

E-Mail: [Reginald\\_A\\_Zenta@at.ibm.com](mailto:Reginald_A_Zenta@at.ibm.com)

Wenn Sie mehr über die IBM Support Line Softwareservices für Linux erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner – oder besuchen Sie uns im Internet unter:

**ibm.com/services/de/tss/linux.html**

