

IBM ServicePac

Häufig gestellte Fragen - Endkunden -

Autor: Gunda Markert
IBM Global Technology Services - IMT Germany
Maintenance and Technical Support Services
HW Maintenance Offering - ServicePac

Version 2, Februar 2008

Inhaltsverzeichnis:

1. Generelle Informationen	3
2. ServicePac Typen	3
3. Zeitpunkt für den Kauf	3
4. Bestellung	4
5. Leistungsumfang	5
6. Gültigkeit/Verfügbarkeit.....	6
7. Registrierung	7

1. Generelle Informationen

Was sind die wichtigsten Merkmale und Vorteile?

Das ServicePac ist eine einfache und kosteneffiziente Möglichkeit IBM Service für Gewährleistungsupgrades oder nach Ablauf der ursprünglichen Gewährleistung in Anspruch zu nehmen. ServicePac Pakete vereinfachen durch ihre Bestellnummernstruktur den Bestellprozess und sind ausserdem schnell online zu registrieren. Je nach Vereinbarung steht telefonische Unterstützung durch Techniker rund um die Uhr zur Verfügung. Kann das Problem nicht per Telefon behoben werden, vereinbaren wir entweder einen Termin vor Ort oder tauschen das Bauteil gemäß den Vereinbarungen des geltenden Servicevertrags aus.

Wie trägt das ServicePac zur Einsparung von Kosten bei?

Mit dem ServicePac können IT-Investitionen optimal eingesetzt werden. Professionelle Vorsorgemaßnahmen und Wartung durch Spezialisten helfen, den Lebenszyklus der IT-Komponenten zu verlängern und den problemlosen Ablauf täglicher Geschäftsoperationen sicherzustellen.

2. ServicePac Typen

Welche verschiedenen Hardware-Support ServicePacs gibt es?

Es sind ServicePacs für Gewährleistungsupgrade und Maintenance (Post-Warranty) verfügbar.

Was versteht man unter einem ServicePac für Gewährleistungsupgrade (WSU = Warranty Service Upgrade)?

Erhöhung des Basis-Service-Levels während der Gewährleistungszeit und/oder Erweiterung des Service über die Gewährleistungszeit hinaus.

Was versteht man unter einem ServicePac für Maintenance (MSU = Maintenance Service Upgrade) bzw. Post-Warranty?

Ein Wartungsvertrag für ein oder zwei Jahre, einsetzbar nach Gewährleistungsende.

3. Zeitpunkt für den Kauf

Zu welchem Zeitpunkt erfolgt der Kauf eines ServicePacs für Gewährleistungsupgrade?

ServicePacs für Gewährleistungsupgrade werden zusammen mit der Hardware (spätestens aber 30 Tage danach) beim IBM Business Partner bestellt.

Zu welchem Zeitpunkt erfolgt der Kauf eines ServicePacs für Maintenance?

ServicePacs für Maintenance Service Upgrade können zu jedem Zeitpunkt erworben werden. Entweder direkt mit der Hardware oder zu jedem anderen Zeitpunkt danach, während oder nach der Gewährleistung (mit ausreichender Zeitspanne zum EOS-Datum (End of Service, Ende des Servicezeitraums) der Hardware.

Auf eine Maschine können jedoch maximal zwei ServicePacs gleichzeitig registriert sein (siehe auch Kapitel „7. Registrierung“).

Wann beginnt die Laufzeit eines ServicePacs?

Die Laufzeit eines ServicePacs für Gewährleistungsupgrade beginnt mit dem Datum des Hardwarekaufs (d. h., mit Beginn der Gewährleistung).

Die Laufzeit eines ServicePacs für Maintenance Service Upgrade beginnt

- a) unmittelbar nach Gewährleistungsende bei Erwerb noch während der Gewährleistung oder
- b) unmittelbar nach Laufzeitende eines bereits aktiven ServicePacs oder
- c) mit dem Kaufdatum des ServicePacs bei Erwerb nach Gewährleistungsende.

Können ServicePacs außerhalb der Gewährleistungsfrist gekauft werden?

Ja, sofern es sich um sogenannte ServicePacs für Maintenance Service Upgrade (Post-Warranty) handelt. Für diese beginnt die Laufzeit erst nach Ablauf der Gewährleistungsfrist.

Für ein IBM System ist derzeit ein ServicePac für Gewährleistungsupgrade (WSU) abgeschlossen. Welches ServicePac kann jetzt oder im Anschluss an die Gewährleistungszeit gekauft werden?

Es kann ein Maintenance Service Upgrade ServicePac mit einer Laufzeit von einem oder zwei Jahren gekauft werden. Maintenance Service Upgrade (MSU) ServicePacs können jederzeit während der WSU Laufzeit oder zu einem späteren Zeitpunkt erworben werden.

Für ein IBM System ist derzeit ein ServicePac mit Gewährleistungsupgrade (WSU) mit Servicezeit Montag bis Freitag und angestrebter Fehlerbehebung am folgenden Arbeitstag abgeschlossen. Dieser Vertrag läuft in Kürze aus. Kann im Anschluss ein Maintenance Service Upgrade (MSU) ServicePac mit einem anderen Servicelevel (z. B. Servicezeit 7 Tage / 24 Stunden) erworben werden?

Ja. Es kann problemlos ein MSU ServicePac mit einem anderen Servicelevel erworben werden. Das ServicePac Portfolio ist so konzipiert, dass es für die jeweiligen IBM Systeme die jeweils richtigen Servicelevel anbietet.

Welches ServicePac ist empfehlenswert für ein neues IBM System, für das die Basisgewährleistung gilt?

ServicePacs für Gewährleistungserweiterung (WSU) sind für Systeme gedacht, für die noch die Basisgewährleistung gilt. Diese sollten zusammen mit dem System bzw. nicht später als 30 Tage danach erworben werden.

Wenn das System ausfällt und keine Gewährleistung mehr greift, kann für dieses System dann auch noch ein Maintenance Service Upgrade ServicePac erworben werden?

Nein. Die Betriebsbereitschaft des Systems muss vor dem Erwerb eines Maintenance ServicePacs nachgewiesen werden. IBM behält sich das Recht vor, alle Systeme, die nicht durch einen anderen Servicevertrag abgedeckt sind, daraufhin zu testen, ob diese die Akzeptanzkriterien erfüllen. Nach der Reparatur eines ausgefallenen Systems erfüllt dieses ggf. wieder die Kriterien für Maintenance Service Upgrade ServicePacs.

Müssen bestimmte Wählbarkeitskriterien erfüllt sein, um ein ServicePac erwerben zu können?

Um ein ServicePac erwerben zu können, müssen Typ, Modell und Seriennummer des Systems angegeben werden. ServicePacs können nur für Systeme bestellt werden, die jeweils dafür freigegeben wurden.

4. Bestellung

Wie erfolgt die Bestellung eines ServicePacs?

Die Bestellung erfolgt ganz einfach über die eindeutige 7-stellige Teilenummer beim autorisierten IBM Business Partner.

Welche Zahlungsoptionen bestehen für ServicePacs?

Ein ServicePac-Vertrag ist ein so genannter Pre-Payment-Vertrag, d. h., es erfolgt eine Vorauszahlung zum Zeitpunkt des Kaufs (unabhängig davon, wann der Service tatsächlich erbracht wird).

5. Leistungsumfang

Sind Ersatzteile und Arbeitszeit Bestandteil der Hardware-Support ServicePacs?

Ja. Alle ServicePac Optionen beinhalten Ersatzteile und Arbeitszeit.

Was bedeutet die Abkürzung „IOR“ innerhalb der ServicePac Beschreibung?

IOR = IBM Onsite Repair (Vor-Ort-Instandsetzung) ist die häufigste Servicebereitstellungsmethode für ein ServicePac.

Kann eine Funktionsstörung nicht mittels IBM Fernunterstützung behoben werden, wird ein IBM Servicetechniker die defekte Maschine am Aufstellungsort instand setzen.

Anmerkung: Bei diesem Service ist IBM für den Austausch von CRU-Komponenten (Stufe 1 und 2) verantwortlich. CRU = Customer replacement Unit

Was versteht man unter Servicezeit?

IBM Geschäftszeiten, während derer IBM dem Kunden Wartungsservices gemäß dem ausgewählten Service-Level bereitstellt. Unabhängig von den definierten Servicezeiten ist der Kunde berechtigt, Services rund um die Uhr telefonisch oder elektronisch bei IBM anzufordern.

Welche Servicezeiten werden innerhalb des ServicePacs angeboten?

Je nach Plattform stehen unterschiedliche Servicezeiten zur Verfügung. Die beiden am häufigsten vorkommenden sind:

- **5 x 9 / Bürozeiten**
5 Tage die Woche, (Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage ausgenommen),
9 Stunden pro Tag (8:00-17:00 Uhr)
- **7 x 24**
7 Tage die Woche, 24 Stunden pro Tag

Was versteht man bei einem ServicePac unter Reaktionszeit?

Die durchschnittliche Dauer bis zur Einleitung von Servicemaßnahmen nach einer Serviceanforderung/Störungsmeldung. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, ist die Reaktionszeit eine angestrebte Zeit und kein garantierter (committed) Service-Level.

Welche verschiedenen Reaktionszeiten gibt es und wie sind diese definiert?

Je nach Plattform stehen unterschiedliche Reaktionszeiten zur Verfügung. Die am häufigsten vorkommenden sind:

- **Next business day / Nächster Arbeitstag**
Service am nächsten Arbeitstag
- **Same business day / Gleicher Arbeitstag**
Das Ziel für die durchschnittliche Vor-Ort-Reaktionszeit beträgt 6 Stunden, was einem Durchschnittsziel von 2 Stunden für die Problemerkennung und von 4 Stunden für die Vor-Ort-Reaktionszeit nach der Problemerkennung entspricht.
- **4 Stunden**
Bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Abschluss der Problemerkennung und der Ankunft des IBM Ansprechpartners am Standort der Kundenmaschine am Standort des Kunden zum Austausch der defekten Maschine (ICE).
Die Zielzeit für den Abschluss der Problemerkennung beträgt im Durchschnitt 2 Stunden ab der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call-Management-System
Die Summe der beiden Elemente, 2 Stunden Problemerkennung + 4 Stunden Vor-Ort-Reaktion nach der Problemerkennung, ist das Ziel für die Vor-Ort-Reaktionszeit.
- **6 bzw. 24 Stunden committed fix / vereinbarte Wiederherstellung**
Die vereinbarte Instandsetzungszeit ist der Zeitraum zwischen der Registrierung der Serviceanforderung des Kunden im IBM Call Management System und der Wiederherstellung der Übereinstimmung mit den vorgegebenen Maschinenspezifikationen

6. Gültigkeit/Verfügbarkeit

Gelten Maintenance ServicePac Angebote auch für gebrauchte IBM Systeme?

Für alle in Deutschland angekündigten Systeme, bei denen noch nicht das IBM EOS-Datum (Ende des Servicezeitraums) erreicht ist, können Maintenance Service Upgrade ServicePacs erworben werden.

Ein Server wurde in Deutschland gekauft und ins Ausland transferiert. Kann auch das ServicePac in Deutschland erworben und ins Ausland transferiert werden?

Nein, der Service wird nur in dem Land erbracht, in dem das zugehörige ServicePac erworben wurde, d. h., das ServicePac muss in dem Land erworben werden, in dem auch das System installiert wird.

Kann ein deutscher Kunde ein ServicePac im Ausland erwerben?

Ja, grundsätzlich schon. Es ist darauf zu achten, dass der Bezug über einen autorisierten Business Partner stattfindet in dem Land, in dem der Service erbracht wird, d.h. das System installiert wird.

Gibt es die gleichen ServicePacs überall/in jedem Land?

ServicePacs sind in den meisten europäischen Ländern erhältlich. Die Bestellnummern sind identisch. (Details zur Verfügbarkeit siehe Ankündigungsschreiben.) Die Ankündigungsschreiben finden Sie auf dieser Website (<http://www.ibm.com/common/ssi/index.wss>).

Der Service wird aber nur in dem Land erbracht, in dem das zugehörige ServicePac erworben wurde d. h., das ServicePac muss in dem Land erworben werden, in dem auch das System installiert wird.

Sind ServicePacs an den Kunden gebunden?

ServicePacs sind an das System und nicht an den Besitzer gebunden. Der Service wird aber nur in dem Land erbracht, in dem das zugehörige ServicePac erworben wurde

Sind ServicePacs auf ein anderes System übertragbar?

Nach der Registrierung ist die Übertragung auf ein anderes System nicht möglich.

Kann während der Laufzeit das ServicePac gekündigt werden und eine Gutschrift für die Restlaufzeit erfolgen?

Nein, grundsätzlich kann ein ServicePac nicht an IBM zurückgegeben werden.

Bei der Bestellung eines ServicePac muss unbedingt die richtige ServicePac-Teilenummer angegeben werden.

Sollte jedoch irrtümlich eine falsche ServicePac-Teilenummer bestellt werden, kann die Bestellung bei IBM ab 1. März 2008 innerhalb von 60 Tagen nach dem Datum des Erwerbs gegen Bezahlung einer Verwaltungsgebühr an IBM korrigiert werden. Diese Gebühr beträgt 8 % des Originalbetrags, den IBM für die falsch bestellte Teilenummer bereits in Rechnung gestellt hat.

Passt jedes ServicePac zu jeder Hardware Maschinen Type?

Ein ServicePac kann nur für die laut Ankündigungsschreiben definierten Maschinen (Typ/Modell) erworben werden.

Wo stehen Informationen über ServicePac-Teilenummern/-Preise zur Verfügung?

Für Deutschland ist die Informationsquelle das ServicePac Finder Tool im Internet (<http://www2.de.ibm.com/spf/>)

Können auch ServicePac Teilenummern und Preise anderer Länder abgefragt werden?

Informationen über Verfügbarkeit und Preisen in anderen Ländern stehen im Internet im Global Product Selector zur Verfügung (<https://www.developer.ibm.com/cod/spst/servicepac>)

7. Registrierung

ServicePacs müssen innerhalb von 30 Tagen ab Kaufdatum registriert werden. Warum ist dies so wichtig?

Nach Annahme der Registrierung durch IBM kommt der Vertrag zustande. Die schnelle Registrierung eines ServicePacs stellt sicher, daß im Fall einer Störungsmeldung der Anspruch auf die Serviceberechtigung problemlos überprüft werden kann.

Muss für die ServicePac Registrierung die Modellinformation angegeben werden?

Ja. Die ServicePac Registrierung erfordert die Angabe von Typ, Modell und Seriennummer des Systems. So lässt sich die Serviceberechtigung für ein bestimmtes System am besten sicherstellen. Die Systemangaben und die Seriennummer befinden sich in der Regel an der Rückseite oder Unterseite des Systems.

Wer ist für die Registrierung von ServicePacs zuständig?

Der Kunde ist für die Registrierung seiner ServicePacs selbst verantwortlich. Die Akzeptanz der IBM ServicePac Vertragsbedingungen erfolgt während der Registrierung im Internet. Bei entsprechender Beauftragung durch den Kunden kann auch der Business Partner die Registrierung vornehmen.

Wo werden ServicePacs registriert?

Die Registrierung erfolgt im Internet im SPRT (ServicePac Registration Tool) unter der URL: www.ibm.com/servicepac

Welche Informationen werden ausser den Kundendaten benötigt, um ServicePacs zu registrieren und wo findet man diese?

Benötigt werden folgende Informationen:

- Autorisierungsnummer
- PIN-Code
- Link zur Registrierungswebsite
- Systemangaben: Systemtyp und Seriennummern
- Kaufdatum des Systems (WSU) bzw. Startdatum (MSU)

Die ersten drei Angaben sind Bestandteil der Registrierungs-eMail, die von IBM verschickt wird an die email Adresse, die bei der Bestellung angegeben wird.

Die Systemangaben befinden sich in der Regel an der Rückseite oder Unterseite des Systems.

Warum ist das in der Bestätigungsmail angegebene Startdatum ein anderes als das bei der Registrierung eingegebene Kaufdatum der HW?

Nach der Registrierung erfolgt im Hintergrund ein Vergleich des eingegebenen Kaufdatums mit dem im IBM System hinterlegten Startdatum der Gewährleistung. Wenn zwischen beiden Daten ein Zeitraum größer 180 Tage liegt, dann wird das im IBM System hinterlegte Datum als Startdatum für das ServicePac herangezogen.

Die Registrierung wird zwar abgeschlossen, aber mit einem Hinweis auf das abweichende Kaufdatum. Wird ein Kaufnachweis zur Verfügung gestellt, so kann das Start- und Enddatum des ServicePac Vertrags angeglichen werden.

Können für ein System mehrere ServicePacs (z.B. WSU + MSU) gleichzeitig registriert werden?

Auf eine Maschine können maximal zwei ServicePacs gleichzeitig registriert sein. Ein ServicePac ist dann das Aktive und das zweite wird aktiviert nach Ablauf des zuerst aktivierten.

Beispiel für zeitliche Abfolge: Ein WSU ServicePac ist aktiv, ein weiteres ServicePac (MSU) wurde registriert. Das WSU ServicePac läuft ab, das MSU ServicePac rückt nach und wird damit zum aktiven ServicePac. Dadurch ist dann nur noch ein ServicePac aktiv und es besteht die Möglichkeit ein weiteres MSU zu registrieren.

Warum ist es bei Committed Service (vereinbarte Wiederherstellung) ServicePacs erforderlich, die Systemkonfiguration einzusenden?

Dies ist erforderlich, um die spezielle Teilebevorratung vornehmen und die Konfiguration auf mögliche Fehler überprüfen zu können (siehe eServer Kompatibilitätsliste). Dem Business Partner kommt verstärkt die Verantwortung zu, nur vollständig unterstützte Systemkonfigurationen zu verkaufen, da nicht unterstützte Optionen nicht Bestandteil des Vertrags sind.

Kann die erfolgreich abgeschlossene Registrierung des ServicePacs im Internet abgefragt werden?

Ja, und zwar bei der folgenden Webadresse:

<http://www-304.ibm.com/jct01004c/systems/support/supportsite.wss/warrantyform?brandind=5000008>

Die Eingabe des vierstelligen Systemtyps und der Seriennummer erfolgt unter „Enter system information to get warranty status“. Dadurch wird der Status und der Service-Level der Gewährleistung bzw. des Gewährleistungsupgrade angezeigt.

Wo kann die Information angefordert werden, die für die Registrierung der ServicePacs gebraucht wird, wenn die ServicePac Registrierungs-eMail nicht mehr zur Hand ist?

Für den erneuten Versand der Registrierungs-E-Mail benötigen wir Folgendes:

- Die jeweilige IBM SAP-Bestellnummer
 - Die IBM Bestellnummer des IBM Business Partners (Distributor bzw. Reseller)
- Diese Informationen sind beim Business Partner erhältlich. Nach Erhalt der Informationen ist der Bereich IBM Customer Fulfilment zu kontaktieren (epacge@de.ibm.com)

Welche Folgen hat es, wenn die 15-tägige Registrierungsfrist bereits überschritten ist

Solange sich das System noch innerhalb der Basisgewährleistungsfrist befindet, kann das ServicePac auf der Registrierungswebsite registriert werden.

Woran ist erkennbar, ob eine ServicePac-Registrierung erfolgreich bzw. nicht erfolgreich war?

Das System generiert eine automatische eMail mit Statusinformationen zur erfolgreichen bzw. nicht erfolgreichen Registrierung.

Was passiert, wenn die eMail besagt, daß die Registrierung nicht erfolgreich war?

Die eMail enthält Angaben zu den weiteren Schritten. Für weitere Hilfe steht das ServicePac Support Team oder der autorisierte Business Partner zur Verfügung. Die eMail Adresse des Support Teams steht am Ende der Registrierungsmail.

Warum sendet IBM immer noch Registrierungserinnerungen, obwohl das ServicePac bereits registriert wurde?

Unsere Systeme zeigen uns an, dass die ServicePac Registrierung nicht erfolgreich war. Für Hilfe steht das ServicePac Support Team oder der autorisierte Business Partner zur Verfügung. Die eMail Adresse des Support Teams steht am Ende der Registrierungsmail.

Im Rahmen einer Problemmeldung teilte die IBM mit, dass keine Berechtigung besteht den Service in Anspruch zu nehmen, da für die Maschine keine Serviceberechtigung besteht. Was passiert nun?

Die Ursache hierfür liegt darin, dass wir keinen Datensatz zum betreffenden System zur erfolgreichen Registrierung vorliegen haben. Das ServicePac ist unter Zuhilfenahme der dafür erforderlichen Informationen zu registrieren.

Wie lange dauert es von der Registrierung des ServicePacs bis zur Anzeige der Registrierungsinformationen in den IBM Systemen?

Obwohl es ca. eine Woche dauert, bis diese Informationen in unseren Problemmanagement-Systemen erscheinen, kann unser Registrierungsteam die Registrierungsinformationen sofort sehen. Es sollte also keine Probleme bei der Servicebereitstellung geben, wenn ein Problem gemeldet wird.