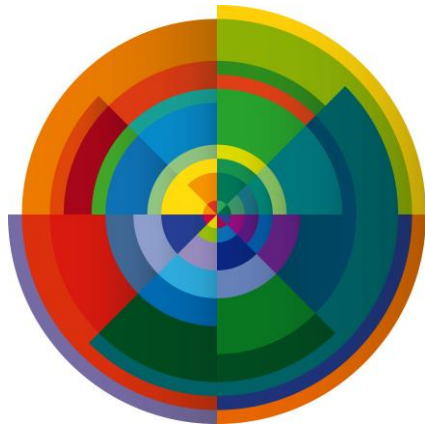




Kurz. Knapp. Auf den Punkt!



IBM Technical Support Services
Alles läuft rund.

Weitere Informationen über IBM Technical Support Services finden Sie außerdem auf unseren Webseiten unter ibm.com/services/de/tss sowie im IT-Service Shop ibm.biz/itserviceshop-tss.

Oder schicken Sie Ihre Anfrage per eMail direkt an:
BMSHW_GERMANY@de.ibm.com.

Individuelle und flexible Beratung und Unterstützung im laufenden RZ Betrieb durch IBM Technical Support Services

Risiken und Ausfallzeiten minimieren:

- **Hardware Installationsplanung und Standortvorbereitung**
- **Hardware Abbau und Aufbau** auch für IDK (Installation durch Kunde) Maschinen
- **Hardware Umbauten und Einbau von CRU** (Customer Replaceable Unit) Ersatzteilen
- **Verkabelung und Kabelmanagement**

Kosten und Komplexität reduzieren:

- **Schulung bzw. Einweisung der Kundenmitarbeiter** z.B. bei neuer Hardwaretechnologie
- Unterstützung der Kunden **Rechenzentrum- und Logistikprozesse** wie z.B. Warenannahme und „Asset“ Management.
- **ASC (Account Service Coordinator):** dedizierter technischer Spezialist beim Kunden vor Ort zur Unterstützung individueller IT Anforderungen
- Individuelle **Storage Implementierungsservices** für IBM Hardware z.B. SVC, V7000.

System Verfügbarkeit optimieren:

- Bereitstellung von **Hardware Ersatzteilen** „vital spare parts“ im nahegelegenen Hochverfügbarkeitslager oder beim Kunden vor Ort
- Prüfung der **Hardware Microcode** Stände
- Durchführung von **Hardware Microcode und Software PTF Updates**. Bereitstellung der Updates durch den Kunden.
- **Log File Analyse** (DASD Midrange & Tape)
- **SAN Healthcheck** inklusive aller angeschlossenen Hardware Komponenten
- **e-Service „Enablement Check“** zur direkten elektronischen Anbindung Kunde und IBM
- **Techniker Bereitschaftsservices** mit Ruf- und vor Ort Bereitschaften, z.B. bei Umzügen, Stromwartung oder -abschaltung, Hardware Migrations- und Konsolidierungsprojekten

DGUV Vorschrift 3 (bisher BGV A3)

Unfallverhütung an IT-Systemen und Geräten durch Einhaltung der Deutschen Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV) Vorschrift 3 (bisher Berufsgenossenschaftliche Vorschrift A3)

Die Herausforderung:

- Jeder Anlagenbetreiber ist dafür verantwortlich, dass elektrische Anlagen und Betriebsmittel gemäß **Wiederholungsprüfungspflicht VDE 0702** auf den sicherheitsgemäßen Zustand geprüft werden. Dies unter Einhaltung vorgegebener Fristen.
- **Unterbrechungsfreier Betrieb** während der Prüfung der elektrischen Anlagen bzw. IT Geräte

Die Lösung:

- **Spezielles IBM ONLINE Messverfahren** erlaubt eine **unterbrechungsfreie** BGV A3 Ersatzmessung im laufenden Betrieb
- **Prüfverfahren gemäß DIN VDE 0702:**
 - Sichtprüfung
 - Elektrische Messung
 - Beurteilung
- Erstellung eines **Prüfprotokolls** sowie Anbringen **durchnummerierter Prüfplaketten** pro Gerät

Warum IBM?

- Abstimmung und Freigabe der Messmethode durch die **Berufsgenossenschaft, vereidigte Sachverständige, unabhängige Institute (CPI)** sowie IBM.
- Es erfolgt eine **umfassende Prüfung** durch **zertifizierte** und erfahrene Elektrofachkräfte samt langjähriger **Technikererfahrung** mit **ausgewählten BGV A3 Messgeräten**.
- IBM prüft den **tatsächlichen Schutzleiterwiderstand** des Netzkabels einschließlich der Übergangswiderstände in den Netz- und Kaltgerätesteckern.
- IBM stellt fest, **ob der Schutzleiter vorhanden ist und ohne Unterbrechung funktioniert**. Auch der Isolationswiderstand und der Fehlerstrom auf dem PE Leiter des Netzkabels werden überprüft.
- **Geräte aller Hersteller** können geprüft werden.

Umzug/Standortwechsel von IT Maschinen

Die Herausforderung:

- **Störungsfreier, sicherer und termingerechter** Umzug von IT Maschinen inklusive **aller notwendigen Versicherungsleistungen**
- **Dokumentation der Maschinen Standorte im RZ**

Die Lösung:

- **Begehung und Prüfung der Standorte** (optional)
- **Planung und Transport** zum Wiederaufbau von IBM und nicht IBM Maschinen optional mit **Dokumentation** der neuen **Standorte**
- **Abbau und Aufbau von IBM Maschinen** durch IBM Techniker; Für den **Abbau und Aufbau von nicht IBM Maschinen** können optional die jeweiligen Hersteller eingebunden werden.
- Durchführung von **Funktionstests** zur Überprüfung der Hardwarefunktionalität der IBM Maschinen

Warum IBM?

- Unterstützung durch **zertifizierte und erfahrene IBM Techniker und Projektmanager**
- **Sicherstellen des IBM Gewährleistungs- und Wartungsanspruchs** und damit Vermeiden einer kostenpflichtigen Wartbarkeitsprüfung
- **Sicherer Transport** der Maschinen durch ein verlässliches Transportunternehmen
- **Transport und Versicherung aus einer Hand**

IBM Data Center Cleaning

Reinigung des Rechenzentrums zur Vermeidung von IT Ausfällen

Die Herausforderung:

- Drohender **Ausschluss der Haftung** bei IT Schäden und Ausfällen durch den Versicherer und **Ausschluss der Gewährleistung und Wartungsleistungen** durch die Hersteller
- **Kontaminierung von IT-Räumen und Rechenzentren** jeder Größenordnung. Ruß oder Staub in Verbindung mit Luftfeuchtigkeit schädigen oder zerstören Bauteile. Ursachen: Brand, RZ Umbau etc.

Die Lösung:

- **Professionelle Reinigung** einzelner Komponenten oder des kompletten Rechenzentrums
- Die Reinigung erfolgt nur mit **speziellen Reinigungsgeräten und durch ausgebildetes Personal**
- **Entsorgung von Feststoffen und Sanierungsmaterialien samt Abschlusstest** der gereinigten Komponenten **und Übergabe der Dokumentation**

Warum IBM?

- **Hohe Fachkompetenz und spezielle Ausbildung**
- **Detaillierte Planung und vor Ort Begehung** auch mit Einbindung der vom Kunden bestellten Sachverständigen
- **Reinigung von Produkten aller Hersteller mit Abnahme nach entsprechender Endkontrolle**

IBM Data & Data Medium Destruction

Zertifizierte Daten- und Datenträgerzerstörung zur vollen Sicherheitskontrolle

Die Herausforderung:

- **Hohes Sicherheitsrisiko** durch eine mögliche Rekonstruktion von Daten auf defekten oder alten Datenträgern
- **Einhaltung der Datenschutzbestimmungen**

Die Lösung:

- **Sichere Löschung von Daten** mittels HPM1 Security Degausser oder dWipe
- **Zerstörung bzw. Verschrottung der Datenträger** zentral oder vor Ort
- **Elektronische Bestätigung oder Zertifikat**

Warum IBM?

- **Weltweit anerkannte Kompetenz und umfassende Serviceleistungen aus einer Hand** von der Installation bis zur Datenlöschung bzw. physischen Zerstörung und Verschrottung/Entsorgung von Datenträgern
- Die Serviceleistungen und deren Dokumentation erfolgen **vertraulich und nach internationalen Standards** durch erfahrene Spezialisten

IBM Data Room Security Check

Proaktive Analyse der physischen IT Sicherheit

Die Herausforderung:

Sicherheitsrisiken erkennen, die zu Datenverlust oder einem IT Ausfall führen könnten

Die Lösung:

- **Analyse aller Sicherheitsrisiken**, z.B. Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Verschmutzung, Lagerung der Datenträger, Stromversorgung, Feuer und Wasser, Zutrittsberechtigung
- **Dokumentation der Schwachstellen** mittels Prüfprotokoll zur Entscheidung weiterer Maßnahmen **und zur Erfüllung des unternehmensspezifischen Auditprozesses**

Warum IBM?

- **Erfahrene IBM Environment Spezialisten** erkennen **schnell und umfassend alle** Sicherheitsrisiken
- **Kompetente und praxisorientierte Vorschläge** zur Vermeidung von Sicherheitsrisiken

IBM Cache Battery Exchange

Sicherstellen der „Write Performance“ des RAID-Controllers für System Storage DS3400, DS3300, DS3200

Die Herausforderung:

- **Begrenzte Lebensdauer der Cache Batterien** von ungefähr **zwei** Jahren
- Cache Batterien und deren Austausch sind **nicht Bestandteil** der Gewährleistungs- und Wartungsleistungen
- **Sicherstellung der Systemverfügbarkeit**

Die Lösung:

- **Proaktiver Austausch der Cache Batterie**

Warum IBM?

- **Fachgerechter Batterietausch durch IBM Techniker** zur schnellstmöglichen Wiederverfügbarkeit
- **Kein Kundenaufwand** bei der Ersatzteilbeschaffung und -entsorgung