

IBM Networking ServiceLine

Hovedpunkter

Netværkssupport, der tilpasses virksomhedens behov

Modulopbygget service, der giver dig mulighed for at vælge de komponenter, der er relevante for dig

Fremragende teknisk support til IBM, CISCO, BAY (Nortel Networks) og 3COM på flere platforme

En enkel supportløsning, der dækker hele virksomheden

Hurtig og omhyggelig problem-løsning takket være ét enkelt kontaktpunkt angående netværksspørgsmål

Hurtig adgang til IBM's

Support til IBM, CISCO, BAY (Nortel Networks) og 3COM på alle tilgængelige systemplatforme

Det er i dag vitalt for en virksomhed, at netværket fungerer optimalt med en høj driftssikkerhed. Vi tilbyder derfor nu IBM Networking ServiceLine: professionel netværkssupport med fokus på stabiliteten i kritiske netværksmiljøer.

Din virksomhed kan indgå aftale om serviceydelser i overskuelige moduler, som kan tilpasses virksomhedens behov. Du får en pålidelig support til virksomhedens netværk på tværs af hardwareplat-

forme og styresystemer samt til netværksenheder fra IBM og en række andre leverandører, f.eks. Cisco, Nortel Networks (Bay) og 3COM. Du får et enkelt kontaktpunkt (SPOC, Single Point Of Contact) hos IBM, der yder en dækkende support til hele virksomhedens netværkssystem.

Virksomheden kan vælge at supplere telefonisk og elektronisk assistance fra IBM med assistance på stedet. I får på den måde en fuldt dækkende netværkssupport fra slutbruger til slutbruger, der omfatter hele infrastrukturen mellem hostsystemer, servere og terminaler.



Netværkssupport, der tilpasses virksomhedens behov

IBM's netværkssupport er fleksibel. Virksomheden kan vælge de service-moduler, der er behov for, og betaler kun for dem. Fordelene er indlysende:

- Enkel adgang til support
- Et enkelt kontaktpunkt, hvad angår netværket
- Garanti for hjælp, når der er problemer med netværksmiljøet
- Teknisk support til alle IBM-understøttede produkter, uanset leverandør
- Mulighed for besvarelse af spørgsmål telefonisk eller via e-mail
- Support på dansk, så du undgår misforståelser
- Support på stedet. - Vi møder op på stedet, hvis der er systemfejl eller andre netværksproblemer, og hjælper virksomheden med en løsning.

Vælg mellem syv moduler

Nedenfor er beskrevet de service-ydelser, som du kan vælge imellem:

1 Telefonsupport ved fejl og problemer - IBM/flere platforme/flere leverandører

Assistance til identifikation af problemer i netværksmiljøet. Vi yder support til alle netværksprodukter fra IBM - hardware og software - og til åbne netværksmiljøer med komponenter fra en række andre leverandører, f.eks. CISCO, BAY (Nortel Networks) og 3COM. Vi yder desuden telefonassistance til identifikation af netværksproblemer, der ikke skyldes program- eller hardwarefejl.

2 Support til IBM-produkter

Produktsupport i forbindelse med spørgsmål om brugen af IBM's netværksprodukter (se oversigten over understøttede produkter).

3 Support til produkter fra andre leverandører

Produktsupport i forbindelse med spørgsmål om brugen af udvalgte netværksprodukter fra andre leverandører, f.eks. CISCO, BAY (Nortel Networks) og 3COM.

4 Håndtering af teleoperatører og internetudbydere

Brug denne serviceydelse til at håndtere tekniske netværksopgaver imellem jeres virksomhed, teleoperatøren og internet-serviceudbyderen .

5 Network Account Advocate

Tilbud om udvidet ekstern netværks-support og -koordinering fra et Account Advocate-team, der består af netværksspecialister fra IBM. Det indebærer enklere løsning af problemer og koordination af supporten fra IBM. Network Account Advocate kan kun benyttes i forbindelse med modul 1, 2, 3 og 4 og kun af kunder, der anvender et netværk med mere end 100 slutbrugere.

6 Udvidet dækning

I forbindelse med modul 1, 2 og 3 kan du udvide supporten til at gælde 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen.

7 Assistance på stedet

Du kan få hjælp fra IBM's netværks-specialister i virksomheden. Modulet supplerer de andre servicetilbud og kan kun købes i forbindelse med disse.

Understøttede produkter

Der er flere oplysninger om de produkter, der understøttes, på følgende Websteder:

- IBM's netværksprodukter - hardware og software
ibm.com/networking/netprod.html
- Der er oplysninger om netværks- og kommunikationssoftware på adressen:
www-4.ibm.com/software/network/
- CISCO-produkter
www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat
- 3COM-produkter
www.3COM.com/products/index.html
- BAY-produkter (Nortel Networks)
www.nortelnetworks.com/solutions/enterprise
Der er en oversigt over produkterne i afsnittet 'Data'.

Hvis du vil vide mere om IBM's eksterne support...

Du kan få flere oplysninger om ekstern support fra IBM Global Services hos din IBM-konsulent eller IBM Global Services' salgsafdeling - eller på vores Web-sted: ibm.com/services/pss



IBM Danmark A/S

Nymøllevej 91
DK-2800 Lyngby

IBM Global Services' hjemmeside findes på følgende adresse: ibm.com/services.

Varemærket IBM og e-business-logoet tilhører International Business Machines Corporation.

Alle andre varemærker anerkendes.

Denne brochure kan indeholde henvisninger til eller oplysninger om IBM-produkter (maskiner eller programmer) eller serviceydelser, som ikke er introduceret i Danmark. Sådanne henvisninger eller oplysninger betyder ikke nødvendigvis, at IBM på et senere tidspunkt vil introducere det pågældende i Danmark. Henvisning til IBM-produkter, -programmer eller -serviceydelser betyder ikke, at kun IBM-produkter, -programmer eller -serviceydelser kan benyttes. Tilsvarende produkter, programmer og faciliteter kan anvendes.

Brochuren er kun vejledende. Fotografier kan vise designmodeller.

Trykt i England af Carwin Ltd.
Printed in England by Carwin Ltd.

© Copyright IBM Corporation 2000.