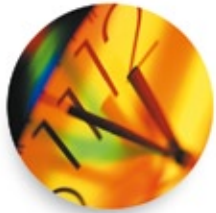


Stratus® ftServiceSM-Angebote für ftServer®-Systeme auf Linux®-Basis

Linux-Hardware- und Software-Support aus einer Hand

Die weltweit einmaligen Serviceleistungen von Stratus® im Rahmen des ftServiceSM-Angebots wurden speziell für die Erweiterung und Ergänzung gängiger robuster Applikationen und fehlertoleranter Server konzipiert. Wenn Sie die von Stratus angebotenen ftServer®-Systeme mit diesen proaktiven Serviceleistungen kombinieren, können Sie von einer einzigartigen Uptime für Linux®-Server-Umgebungen profitieren. Hier erhalten Sie den Service, der für den entscheidenden Unterschied sorgt. Wir legen unser Hauptaugenmerk darauf, Ausfallzeiten bereits im Vorfeld zu vermeiden, anstatt für eine Wiederherstellung nach dem Ausfall zu sorgen, wie dies andere Unternehmen tun. Unsere Produktpalette deckt ein großes Spektrum an Anforderungen in Sachen Verfügbarkeit in kostengünstiger Form ab.



Kontinuierliche Verfügbarkeit

Kontinuierliche Systemüberwachung

Die von uns angebotene Lösung nutzt die in sämtliche ftServer-Systeme integrierten leistungsstarken Funktionen von ActiveService ICETM, so dass Sie Zugang zu einem globalen Servicenetzwerk erhalten, um Probleme im Rahmen einer Fehlersuche schnell zu ermitteln und sie anschließend zu lösen. Wir klassifizieren, analysieren und verfolgen sämtliche globalen Support-Ereignisse systematisch, so dass wir Fehler vermeiden, bekannte Probleme verhindern und zukünftige Generationen von Produkt- und Servicefunktionen nachhaltig verbessern können.



Einfache Betriebsabläufe

Hardware- und Software-Support aus einer Hand

Stratus ermöglicht es seinen Kunden, sich direkt an einen Ansprechpartner zu wenden, wenn komplexe Probleme mit verbundenen Plattformen, Systemsoftware und dem Linux-Betriebssystem auftauchen. Die Kunden können individuell festlegen, wie schwerwiegend ihrer Meinung nach bestimmte Ereignisse sind, wir kümmern uns dann um die Lösung der aufgetretenen Probleme während der gesamten Lebensdauer des Systems. Unser globales Krisenbewältigungssystem ermöglicht Reaktionszeiten abgestimmt auf festgelegte Prioritäten durch Experten auf Serviceanfragen über das Telefon oder Internet bereits nach wenigen Minuten.



Finanzielle Vorteile

Service im Einklang mit Technologien

Der Stratus ActiveServiceTM Manager bietet ein umfassendes Programmpaket an Support-Tools für einen sofortigen Zugang zu wichtigen Informationen, so dass mehr Zeit für die Abwicklung der eigentlichen Geschäftstätigkeiten bleibt. Die Online-Service-Tools beinhalten Folgendes:

- Ein globales System zur Behebung auftretender Ereignisse, um Probleme schnell und einfach weiterzuleiten, zu verfolgen und zu lösen.

Weltweit verfügbare Stratus 24/7-Lösungen

Professioneller Service

ftServiceSM-Angebote

Systematischer Service

Assured Availability PlusSM

Unsere ftService-Angebote sind eine zentrale Komponente des weltweiten Stratus 24/7-Serviceportfolios und wurden so konzipiert, dass sie eine optimale Nutzung der Vorteile eines effektiven Verfügbarkeitschutzes über *The Smarter Approach to UptimeTM* ermöglichen.

- Eine von Stratus zusammengestellte Wissensbasis mit Zugang zu einer Vielzahl bereits bekannter Probleme und Lösungen.
- Eine umfassende Support-Bibliothek mit Zugang zu Produkthandbüchern, Freigabeankündigungen, Software-Patches, Informationen über Auswertungen von „Hot Fixes“, Teilenummern/Servicebezeichnungen, Handbüchern für Standortplanungen und vielem mehr.
- Ein Gemeinschafts-Service-Gateway und TSANet, ein weltweiter Zusammenschluss verschiedener Anbieter mit einem industriübergreifenden Forum für die sofortige Isolation, Eskalation und Lösung komplexer Support-Probleme unterschiedlicher Anbieter.

Assured Availability PlusSM

Wenn Ihr ftServer-System einen umfassenden Uptime-Support benötigt, ist Assured Availability Plus die richtige Wahl, um die Prioritäten optimal festzulegen. Es handelt sich dabei um das populärste Serviceangebot für Kunden mit anspruchsvollen geschäftskritischen Systemen.

Dieser stets verfügbare Support-Service bietet die folgenden Leistungsmerkmale: Reaktion durch Experten auf wichtige Anrufe innerhalb von Minuten und rund um die Uhr (24/7), Systemüberwachung zu jeder Tages- und Nachtzeit, Notfallservice am selben Arbeitstag vor Ort

Wenn es um die Verfügbarkeit geht, kommt unser Service ins Spiel.

Serviceangebote für Kunden, die ein Abonnement für Red Hat® Enterprise Linux® von Stratus erwerben

	Stratus ftService-Angebote
Leistungsmerkmal	Assured Availability Plus
Assured Availability Program Garantie ¹	Stratus Hardware, ftServer-Systemsoftware, Linux Nukleus
Eskalierung im Rahmen von Prioritäten auf Managementebene	Im Lieferumfang enthalten
Notfallservice am selben Arbeitstag vor Ort ²	Im Lieferumfang enthalten
Gemeinschaftsservice mit Red Hat	Im Lieferumfang enthalten
Angepasster Abonnementservice von Red Hat Enterprise Linux	Als Sonderversion
Zielsetzung zur Problemlösung	Normaler Systembetrieb sowie Untersuchung der zugrunde liegenden Ursachen
Reaktionszeit seitens Experten im Falle kritischer Probleme (über Telefon oder ActiveService™ Manager)	< 30 Minuten
Zugang zu Verfügbarkeitsexperten zur Lösung kritischer Probleme	24/7
Zugang zu Softwareunterstützung	24/7
Aktualisierungsabonnement für ftServer-Systemsoftware	Im Lieferumfang enthalten
Weitergehender Teileaustausch	Am nächsten Arbeitstag
Zugang zu Hardwareunterstützung	24/7
Hardware-Fernüberwachung	24/7
Sicherer Fernzugriff	Internet/Modem; bidirektional
Vertragsbedingungen	jährliche Abrechnung

¹ Es gelten die aktuellen Bedingungen

² Sofern verfügbar

und Untersuchung zugrunde liegender Ursachen und Investitionsschutz über ein Softwareabonnement für ftServer-Systeme. Wenn es zu kritischen Problemen mit der Verfügbarkeit kommt, werden unsere Mitarbeiter im Rahmen einer Eskalation auf Managementebene darauf aufmerksam gemacht – so lässt sich sicherstellen, dass die richtigen Ressourcen eingesetzt werden können, um für eine möglichst schnelle Lösung zu sorgen.

Ein Gemeinschaftsservice ermöglicht es uns, die zugrunde liegenden Ursachen zu erforschen und ein Fehlerkorrekturprogramm für Betriebssystemstörungen bereitzustellen. Der von uns im Rahmen von Assured Availability Plus gebotene Service wird durch unser einzigartiges Assured Availability Guarantee-Programm ergänzt.

- **Professioneller Service und systematischer Service**
<http://www.stratus.com/services/ps>
- **Technische Schulung und Ausbildung**
<http://www2.stratus.com/education>
- **Stratus® Integrated Network Applications Platform (SINAP®)**
<http://www.stratus.com/televom/products/sinap>



redhat
ADVANCED
PARTNER



www.stratus.com

Die Spezifikationen und Beschreibungen sind als Zusammenfassung zu verstehen und können jederzeit geändert werden. Stratus, ftServer, SINAP und das ftServer Logo sind eingetragene Warenzeichen, ActiveService, das Stratus Technologies Logo und The Smarter Approach to Uptime sind Warenzeichen, und Assured Availability Plus und ftService sind Servicezeichen von Stratus Technologies Bermuda Ltd.

Das eingetragene Warenzeichen Linux wird im Rahmen einer Unterlizenz des Linux Mark Institute, dem alleinigen Lizenznehmer von Linux Torvalds, Eigentümer des Zeichens weltweit, genutzt. Red Hat, Enterprise, Linux und das Red Hat Shadowman Logo sind eingetragene Warenzeichen der Red Hat, Inc. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Alle anderen Warenzeichen und eingetragenen Warenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.