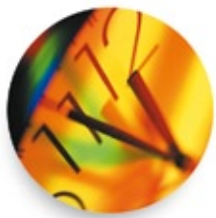


Stratus® ftServiceSM-Angebote

Der Stratus® ftServiceSM gehört zu den besten Serviceangeboten weltweit und stellt eine weitere Ergänzung und Wertsteigerung der robustesten, fehlertoleranten Server dar, die derzeit am Markt erhältlich sind. Mit dieser Kombination aus Stratus ftServer®-Systemen und proaktiven Services profitieren Sie von der höchsten Systemverfügbarkeit für Microsoft® Windows®-Serverumgebungen.

Mit unseren leistungsfähigen ActiveService™-Optionen, mit denen jedes ftServer-System ausgestattet ist, ermöglichen wir Ihnen die Anbindung an unser globales Service-Netzwerk, das eine schnelle Erkennung, Fehlersuche und Lösung der Probleme gestattet – in der Regel ohne die Notwendigkeit, Servicearbeiten vor Ort auszuführen. Und darin unterscheidet sich dieser Service von anderen: Wir sehen unsere Hauptaufgabe darin, Ausfallzeiten möglichst zu verhindern und nicht erst dann, wenn der Ernstfall eingetreten ist, den Schaden zu beheben. Und unsere Serviceoptionen bieten kosteneffiziente Deckung für ein weites Spektrum unterschiedlicher Anforderungen im Hinblick auf die Systemverfügbarkeit.



Kontinuierliche Verfügbarkeit



Einfache Betriebsabläufe



Finanzielle Vorteile

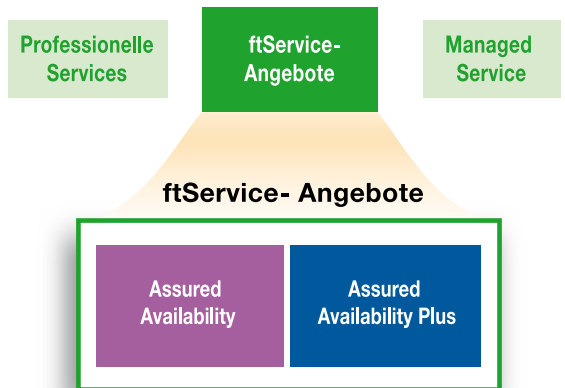
Assured Availability PlusSM-Service

Wenn Ihr ftServer umfassenden Support für Verfügbarkeit benötigt, wählen Sie den Service Assured Availability Plus, der Top-Priorität für alle Systembereiche bietet. Tatsächlich ist dies die meistgefragte Servicestufe unter den Kunden, bei denen geschäftskritische Systeme hohe Anforderungen erfüllen müssen.

Dieses ftService-Angebot umfasst: Reaktion auf einen kritischen Anruf durch einen Techniker innerhalb von Minuten – 24 Stunden, sieben Tage in der Woche, Systemüberwachung rund um die Uhr, Notfallservice vor Ort am selben Tag, Ermittlung der Fehlerursache und Investitionsschutz durch regelmäßige Aktualisierung der Softwareversionen des ftServer-Systems. Wenn es zu einem kritischen Verfügbarkeitsproblem kommt, werden unsere leitenden Angestellten über die Managementeskalation informiert und umgehend sicherstellen, dass die benötigten Ressourcen zur Verfügung stehen und eine schnellstmögliche Lösung des Problems gefunden wird.

Die Zusammenarbeit mit Microsoft im Rahmen der Collaborative Premium Services ermöglicht es uns, die Fehlerursache zu isolieren und Betriebssystemprobleme auf Dauer zu beheben. Und als Microsoft Gold Certified Partner verfügt Stratus über den höchsten Grad an Zertifizierung für Qualität und Kundenzufriedenheit.¹

Stratus 24/7 Services weltweit



Unsere ftService-Angebote bilden den Schwerpunkt des Produktportfolios für Stratus 24/7 Services weltweit. Alle Angebote sind darauf ausgelegt, dass Sie den effektivsten Verfügbarkeitschutz, der in unserer Branche erhältlich ist –The Smarter Approach to Uptime™ – in vollem Umfang nutzen können.

Der Service Assured Availability Plus stützt sich auf unser einzigartiges Assured Availability Guarantee Program.²

Assured AvailabilitySM-Service

Wählen Sie den Service Assured Availability, wenn Sie Reaktionszeiten mit hoher Priorität benötigen, aber kein Support für das Windows-Betriebssystem erforderlich ist, weil Sie einen Microsoft Premier Alliance-Servicevertrag abgeschlossen haben. Dieser Service beinhaltet: Reaktion auf einen kritischen Anruf durch einen Techniker innerhalb von Minuten – 24 Stunden, sieben Tage in der Woche, Systemüberwachung rund um die Uhr, Notfallservice vor Ort am selben Tag, nach Prioritäten gestaffeltes Eskalationsmanagement, Ermittlung der Fehlerursache, regelmäßige Aktualisierung der Softwareversionen des ftServer-Systems und ein Assured Availability Guarantee Program (ohne Betriebssystem).³



¹ Wenn verfügbar.

² Zertifiziert in den USA.

³ Siehe diesbezügliche Geschäftsbedingungen.

Unsere Services sind der Garant für geschäftskritische Verfügbarkeit.

ftService-Angebote und Highlights

Leistungsmerkmal	Garantieverlängerung für ftServer	ftService-Angebote von Stratus	
		Assured Availability	Assured Availability Plus
Premium Services mit Microsoft			enthalten
Verfügbarkeitsgarantie ¹		Verfügbarkeitsgarantie (ohne Betriebssystem)	100% Verfügbarkeitsgarantie
Reaktionszeit eines Technikers bei kritischen Problemen		< 60 Minuten	< 30 Minuten
Prioritätengestaffeltes Eskalationsmanagement		enthalten	enthalten
Notfallservice vor Ort am gleichen Tag ²		enthalten	enthalten
Kontakt zu Technikern für Systemverfügbarkeit		24/7	24/7
Zugang zu Softwaresupport		24/7	24/7
Problemlösung		System neu gestartet und betriebsbereit plus Ermittlung der Fehlerursache	System neu gestartet und betriebsbereit plus Ermittlung der Fehlerursache
Regelmäßige Softwareaktualisierung für das ftServer-System		enthalten	enthalten
Erweiterter Teileaustausch	nach bestem Bemühen	am nächsten Arbeitstag	am nächsten Arbeitstag
Zugang zu Hardwaresupport	24/7	24/7	24/7
Remote-Hardwareüberwachung	24/7	24/7	24/7
Sicherer Remote-Zugriff	Internet/Telefon vor Ort	Internet/Modem	Internet/Modem
Vertragsbedingungen	Erweiterung der Standardgarantie für ftServer-Systeme 3 Jahre	3-Jahres-Vertrag, jährliche Abrechnung	3-Jahres-Vertrag, jährliche Abrechnung

¹ Siehe diesbezügliche Geschäftsbedingungen.

² Wenn verfügbar.

Garantieverlängerung

Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, die Standardgarantie für die Hardware Ihres ftServer-Systems auf drei Jahre zu verlängern (ohne Softwaresupport).

Permanente Verfügbarkeit

Seit über zwei Jahrzehnten tragen die Stratus-Produkte und -Services das Prädikat „Gold-Standard“ für permanente Rechnerverfügbarkeit. Mit unseren ftService-Angeboten können auch Sie diese außergewöhnlichen Vorteile nutzen, einschließlich Ressourcen und Know-how zur Optimierung der Systemverfügbarkeit Ihrer geschäftskritischen Server und Anwendungen.

Einfache Bedienung

Unsere Services bilden eine Kombination aus konsistenten Prozessen, Echtzeitkommunikation und Zusammenarbeit mit anderen Anbietern, die eine erhebliche Zeitersparnis für Ihr IT-Personal bedeutet – und zugleich eine höhere Systemverfügbarkeit als alternative Angebote gewährleistet.

Finanzieller Vorteil

Weitere Informationen für Stratus 24/7 Services weltweit finden Sie unter:

- **Professionelle Services und Managed Services**
<http://www.stratus.com/services/ps>
- **Technische Schulung und Ausbildung**
<http://www.stratus.com/education>



www.stratus.com



Spezifikationen und Beschreibungen sind als Zusammenfassung zu verstehen. Änderungen ohne vorherige Bekanntgabe vorbehalten. Stratus, ftServer, das ftServer-Logo sowie Continuous Processing sind eingetragene Warenzeichen, ActiveService, das Stratus Technologies- sowie das Stratus 24x7-Logo sind Warenzeichen der Stratus Technologies Bermuda Ltd. Microsoft und Windows sind entweder Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Alle anderen Warenzeichen und eingetragenen Warenzeichen sind das Eigentum der jeweiligen Besitzer.