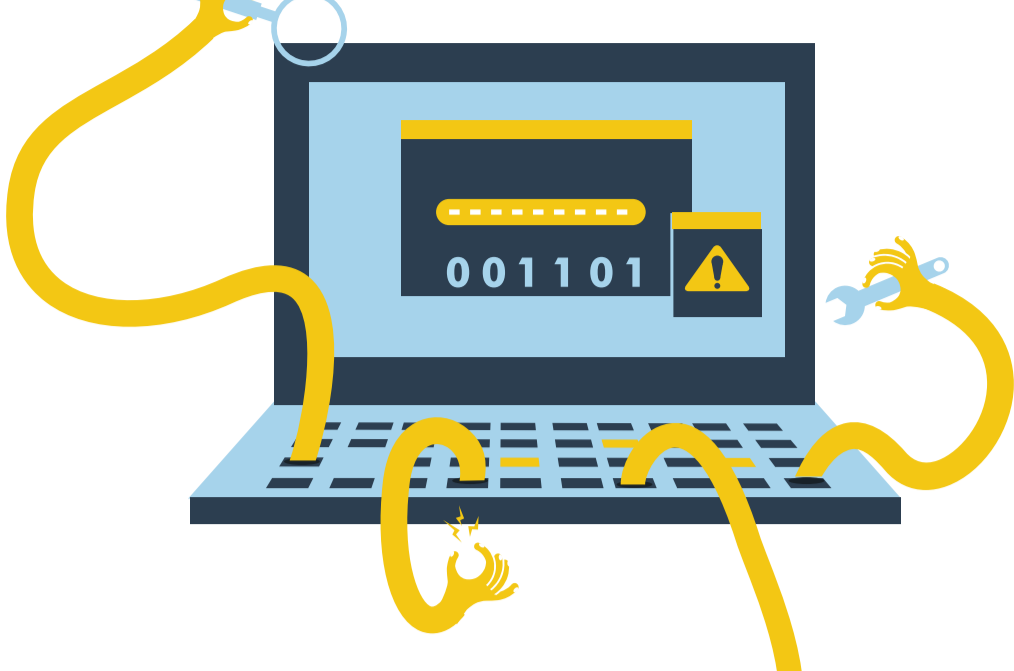


Software Maintenance

— SWMA —

Melhore a disponibilidade de suas aplicações críticas otimizando seu investimento em suporte de TI



O que é o SMWA?

Manter as versões de software atualizadas e funcionando sem problemas pode ser um desafio no complexo ambiente de TI. Para sustentar a competitividade, as organizações não podem correr risco de ter um software desatualizado ou sem serviço. Com uma equipe de profissionais e orçamentos cada vez mais enxutos, é necessário maximizar o valor dos ativos de TI e ao mesmo tempo, ter acesso a um suporte técnico que ajude com qualquer questionamento ou problema rotineiro. Como resultado, as organizações podem obter redução nos custos, resolução de problemas mais ágeis e um maior nível de disponibilidade através do suporte IBM.

Software Maintenance (SWMA) é a Oferta resultante da união de dois serviços: Suporte e Subscrição (S&S). Está desenhada para manter os sistemas do Cliente funcionando e ajudar a otimizar o investimento em TI, provendo um suporte de software efetivo.

Suporte:

dá direito ao Cliente de ter acesso via telefone ou via eletrônica, ao Centro de Apoio ao Cliente (CAC) para obter assistência e resolver dúvidas rotineiras do tipo "how-to" ou de suporte técnico.

Subscrição:

dá direito ao Cliente de adquirir e rodar qualquer versão/ lançamento do produto contratado.

Por que adquirir o SWMA?

- Acesso às melhorias tecnológicas atuais da IBM para proteger os investimentos de software.
- A maneira mais rentável de obter um custo fixo anual, evitando gastos adicionais com licenças para atualizações/ novos lançamentos.
- Um serviço de suporte remoto para o diagnóstico e a solução de problemas comuns.
- Ligações ilimitadas para os especialistas, sem limitações de incidentes/ horas de suporte.
- Acesso a especialistas altamente qualificados da IBM, com contato direto aos laboratórios de desenvolvimento que asseguram uma solução rápida de problemas "Severidade 1".
- Ajuda para reduzir os períodos de inatividade e diminuir o risco de interrupções que têm impacto nas operações comerciais, com uma resolução de problemas mais rápida e adequada.

Qual é o seu alcance?

- Assistência na identificação da falha do produto/ componente.
- Análise de informação e isolamento das causas-raiz do problema.
- Suporte especializado no caso de mensagens de erro emitidas pelo software.
- Perguntas rotineiras de curta duração sobre o uso e instalação do produto.
- Resolução de dúvidas na interpretação de manuais.
- Esclarecimentos sobre publicações dos produtos da IBM.
- Cobertura: 5x8 para Severidades (2, 3 e 4) e 7x24 para Severidade 1.
- Tempo de Resposta: dentro das 2 horas do registro da ligação na IBM.

Este suporte remoto especializado da IBM para a manutenção do software conta com um número ilimitado de registro de incidências. Adicionalmente, a IBM disponibiliza a lista de produtos que contam com este serviço e que pode ser obtida no seguinte endereço da Internet:

<http://www-03.ibm.com/services/supline/products/SMMain.html>

O guia completo de referência do suporte de SW IBM também pode ser encontrado no "Software Support Handbook", no seguinte endereço da Internet:

<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html>

É importante

ressaltar

que, para poder solicitar assistência à estrutura de suporte da IBM é necessário ter um contrato de Software Maintenance

— vigente —

Como contratar o serviço?

O serviço de SWMA pode ser solicitado através de um representante da IBM ou à um Parceiro Comercial da IBM.

O que acontece se você não possui o SWMA vigente?

A data de vencimento do contrato de SWMA ocorre 1 ou 3 anos depois da compra. No caso de ter um contrato de SWMA vencido, quando surgir um problema no software a IBM não poderá oferecer o serviço de suporte necessário. Há casos em que uma atualização de aplicações ou instalação de novo hardware podem requerer atualizações no software destes equipamentos, mas estes só poderão ser realizados tendo o contrato de SWMA em vigor.

Além disso, o Cliente pode ter um custo adicional com o pagamento do After License Charge (ALC), cobrado pelo restabelecimento de contratos de SWMA, a partir do dia seguinte da sua expiração.

Como fazer uso

serviço?

Uma vez contratado, o Cliente deverá entrar em contato com o Centro de Apoio ao Cliente (CAC), onde lhe será designado um número de chamado. O Cliente também pode pedir sua solicitação de forma eletrônica por meio de um Service Request no endereço da Internet da IBM:

<https://www-947.ibm.com/support/servicerequest/Home.action>



Telefones de contato:

Centro de Apoio ao Cliente (CAC)

Ligações feitas de SP 11 – 3003-2717
0-800-728-7378 (Discagem Direta Gratuita) – outras localidades