

Usługi Wsparcia Technicznego IBM



Wprowadzenie

Szanowni Państwo!

Z przyjemnością prezentujemy Państwu nowe usługi wsparcia dla infrastruktury — Maintenance and Technical Support Services.

Czasy się zmieniły. Coraz większa złożoność infrastruktury informatycznej i konieczność działania pod dużą presją w trudnym środowisku biznesowym, wymuszają wdrażanie nowatorskich koncepcji w dziedzinie serwisu technicznego. Wiemy, że usługi zintegrowane i wysoka dostępność systemów informatycznych stały się dla Państwa zagadnieniami priorytetowymi i właśnie takiej klasy usług oczekujecie dziś od IBM.

W odpowiedzi na Państwa potrzeby oferujemy usługi:

- **zintegrowane** – ograniczające złożoność środowisk obejmujących wiele produktów pochodzących od wielu dostawców;
- **szybkie i niezawodne** – oparte na natychmiastowej reakcji i udostępnianiu wiedzy IBM;
- **proaktywne** – uzupełnione elementem doradztwa i propozycjami rozwiązań zapobiegających nieplanowanym wydarzeniom oraz wspomagających optymalizację systemów.

Obecnie samo tylko serwisowanie sprzętu lub autonomiczne wsparcie dla oprogramowania nie zaspokajają formułowanych przez biznes oczekiwań. IBM oferuje więc całą gamę usług rozszerzonego wsparcia technicznego, obejmującego również podwyższone poziomy serwisu gwarancyjnego sprzętu, przedłużanie gwarancji, zdalne wsparcie dla oprogramowania. Jako dopełnienie usług wsparcia technicznego dostępne są dodatkowe usługi typu „premium” dopasowane do konkretnych wymagań Klientów (np. w zakresie dostępności systemów) oraz do szeroko pojętych potrzeb biznesowych.

Usługi wsparcia IBM dla infrastruktury w dużej części oferowane są również przez Partnerów Handlowych, jako dopełnienie ich własnej oferty. Dostawcy rozwiązań i integratorzy systemów wprowadzając usługi IBM do własnej oferty zyskują przewagę nad konkurentami, oferując prawdziwe „**Wsparcie techniczne zapewnione przez IBM**”.

Mam nadzieję, że lektura niniejszego materiału pozwoli Państwu zapoznać się z ofertą naszych usług oraz przekonać się o wartości i jakości wsparcia IBM, do czego serdecznie namawiam.

Paweł Remiszewski

Dyrektor Działu Wsparcia Technicznego

Wsparcie techniczne IBM

Trzy kroki do pełnego serwisu

W ofercie dostępne są różnego typu usługi, a ich wybór powinien być podyktowany potrzebami Klienta. Nawet w środowisku jednego Klienta wymagany poziom usług może być różny dla poszczególnych systemów. Systemy o kluczowym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa mogą być objęte usługami na poziomie Premium, podczas gdy pozostałe systemy często wymagają usług na poziomie Podstawowym i Rozszerzonym.

Krok 1 – Podstawowe usługi wsparcia technicznego

Serwis sprzętu, rozszerzenia serwisowania i gwarancji

Decydując się na inwestycję w serwer IBM, lub inny produkt IBM, Klient od razu ma możliwość zapewnienia sobie pełnego wsparcia i wymaganych czasów reakcji, rozszerzając podstawowy poziom usług przysługujący na mocy gwarancji. Po upływie gwarancji, przez cały okres eksploatacji sprzętu, możliwe jest korzystanie z całej gamy usług serwisu IBM. Ta unikalna oferta usługowa zapewnia m.in. dostępność największego na świecie zespołu ekspertów technicznych IBM oraz największych na świecie zapasów części IBM – a wszystko to w celu jak najszybszego rozwiązywania ewentualnych problemów. Ponad 30% wszystkich zgłoszeń serwisowych kierowanych do IBM udaje się rozwiązać zdalnie, bez wizyty inżyniera u Klienta, a to oznacza, że systemy Klienta odzyskują sprawność w ciągu kilku godzin lub nawet minut od zgłoszenia.

Usługi wsparcia dla oprogramowania, rozszerzenia serwisu i gwarancji

Te usługi są dostępne w ramach umowy serwisowej dotyczącej sprzętu lub jako usługi autonomiczne.

IBM Support Line

Jest to telefoniczna pomoc techniczna świadczona przez specjalistów w dziedzinie platform IBM i platform innych dostawców, w tym systemów Linux® i Microsoft® Windows®. IBM Support Line zapewnia łatwy dostęp do wiedzy technicznej, a także mechanizmy obsługi zgłoszeń i problemów. Usługa jest dostępna w godzinach pracy, jednak w przypadku incydentów krytycznych można z niej korzystać przez całą dobę.

Wsparcie oprogramowania IBM

Jest to usługa adresowana do przedsiębiorstw, które eksploatują systemy IBM. Zapewnia szybkie, dokładne rozwiązywanie problemów, pozwala personelowi informatycznemu pracować z maksymalną produktywnością, a czas przestoju ogranicza do absolutnego minimum. Inwestycja w usługi wsparcia oprogramowania IBM umożliwia także dostęp do aktualizacji systemów operacyjnych oraz pozwala korzystać ze zdalnego wsparcia technicznego IBM dla oprogramowania. IBM jest w stanie zaoferować zintegrowaną usługę wsparcia dla użytkowników systemów IBM połączoną z serwisowaniem sprzętu w ramach jednej oferty IBM ServiceSuite.

Krok 2 – Rozszerzone usługi wsparcia

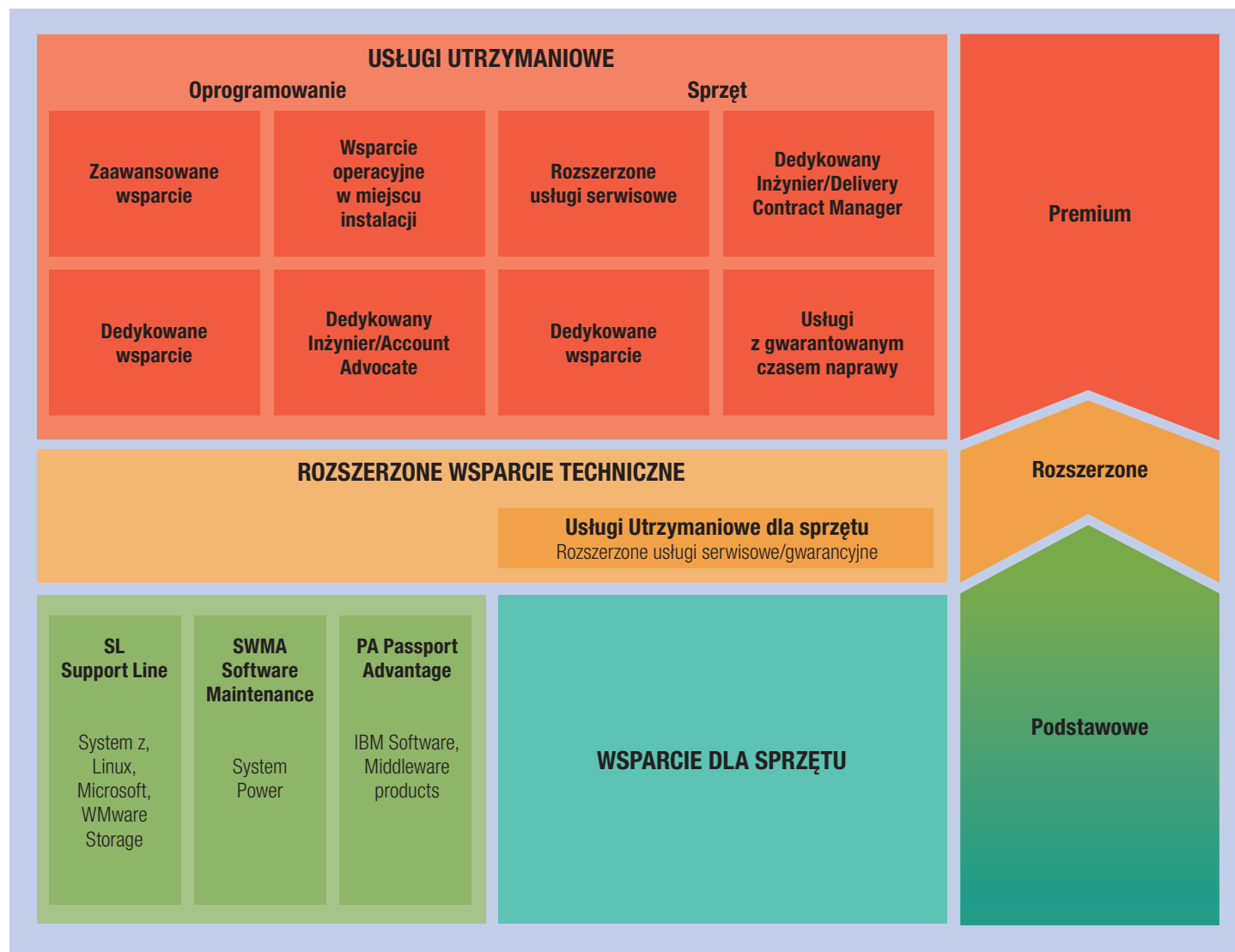
Rozszerzone wsparcie techniczne

Rozszerzone wsparcie techniczne (Enhanced Technical Support – ETS) bazuje na podstawowych usługach wsparcia i zapewnia maksymalną dostępność systemów oraz ich działanie z pełną wydajnością. Wsparciem na poziomie ETS powinny być objęte wszystkie systemy o kluczowym znaczeniu dla działania przedsiębiorstwa. Usługi te obejmują lokalizowanie problemów na poziomie całego przedsiębiorstwa, priorytetowe reagowanie na zgłoszenia o krytycznym znaczeniu, a także dostęp do zdalnego zespołu doradców, który koordynuje działania prewencyjne, zarządza sytuacjami newralgicznymi i na bieżąco, przez całą dobę informuje Klienta o sytuacji.

Krok 3 – Usługi wsparcia na poziomie Premium

Z myślą o instalacjach, których przeznaczenie biznesowe wymaga zapewnienia najwyższego poziomu wsparcia IBM, oferowane są usługi wsparcia na poziomie Premium.

Wsparcie techniczne IBM



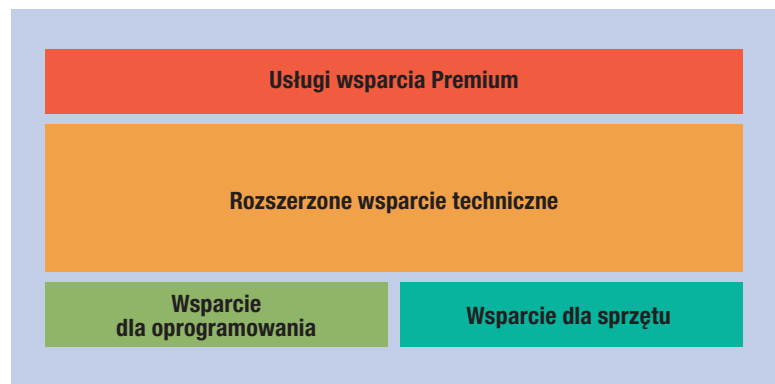
- Wsparcie sprzętu i oprogramowania u Klientów obejmuje zarówno produkty IBM, jak i innych firm.
- Obsługa całodobowa.
- Punkty serwisowe w Polsce: Warszawa, Wrocław, Katowice, Poznań, Gdynia, Łódź, Bydgoszcz, Szczecin, Rzeszów.
- Sieć partnerów serwisowych.
- Jeden z liderów w dziedzinie serwisowania sprzętu oraz wsparcia dla oprogramowania.
- Około 30% zgłoszeń dotyczących sprzętu rozwiązywanych zdalnie.
- Certyfikowani inżynierowie IBM.
- Magazyny obejmujące różnorodny asortyment części.

Przegląd Usług Utrzymaniowych

Co to są Usługi Utrzymaniowe?

W wielu organizacjach utrzymanie wysokiego poziomu dostępności systemów stanowi zagadnienie najwyższej wagi, a jednocześnie źródło wielu trosk i problemów. Zasadniczą przyczyną tego stanu rzeczy jest nieustanny wzrost złożoności architektur systemowych. Powoduje on, że utrzymanie bardzo wysokiego lub stabilnego poziomu dostępności jest niezwykle trudne. Dział Usług Wsparcia Technicznego IBM – Maintenance and Technical Support (MTS) – wychodzi naprzeciw tym problemom, oferując Klientom serię usług zgrupowanych pod wspólną nazwą Usług Utrzymaniowych MTS. Usługi te zapewniają ochronę inwestycji w sprzęt i oprogramowanie, zarówno firmy IBM, jak i innych producentów.

Struktura oferty Usług Utrzymaniowych MTS



Serwisowanie sprzętu

Serwisowanie to fundament eksploatacji każdego rozwiązania informatycznego, będącego w posiadaniu Klienta lub właśnie nabywanego. Usługi serwisowania sprzętu oferowane przez IBM obejmują zarówno produkty IBM, jak i produkty innych producentów. Ich istotą jest zapewnienie jak największej dostępności systemów poprzez udostępnienie wykwalifikowanych, doświadczonych kadr, ogólnoświatowego systemu baz wiedzy oraz dystrybucji części zamiennych.

W okresie gwarancyjnym i w ramach umowy wsparcia IBM zapewnia Klientom serwis proaktywny, serwis prewencyjny, lokalizowanie źródeł problemów, definiowanie problemów i naprawę wadliwego sprzętu.

Oprócz gwarancji lub podstawowej umowy wsparcia, wielu Klientów decyduje się na wykupienie dodatkowych poziomów usług. Usługi gwarantowane obejmują kontakt zwrotny, wizytę specjalisty oddelegowanego do Klienta wraz z częściami zamiennymi w określonym czasie oraz na najwyższym poziomie – gwarantowany czas naprawy sprzętu.

Klienci coraz częściej oczekują, aby wszystkie ich wymagania w zakresie serwisu informatycznego spełniał jeden dostawca. Serwisowanie produktów nie pochodzących od firmy IBM, to oferta obejmująca te same poziomy usługi, jakie zapewnione są w odniesieniu do urządzeń IBM.

Oferta Usług Utrzymaniowych MTS w zakresie serwisowania sprzętu uzupełniona jest różnymi usługami rozszerzonego wsparcia technicznego, które mogą być świadczone w ramach umowy wsparcia.

Przegląd Usług Utrzymaniowych

Wsparcie dla oprogramowania

Serwis wsparcia telefonicznego Support Line umożliwia Klientom zdalne uzyskiwanie pomocy i odpowiedzi na pytania w kwestii instalacji i eksploatacji konkretnych produktów. Support Line świadczy wsparcie dotyczące wybranych aplikacji IBM oraz najpopularniejszych platform innych niż IBM, w tym Microsoft Windows i Linux. Dostępne jest także wsparcie dla sieci pamięci masowych (Storage Area Networks – SAN) i sieciowych pamięci masowych (Network Attached Storage – NAS).

Serwisowanie oprogramowania to podstawowy program wsparcia dla systemów operacyjnych IBM, opracowany z myślą o kompleksowym zdalnym wsparciu technicznym świadczonym na zasadzie subskrypcji. Odpowiednikiem tej oferty w dziedzinie oprogramowania pośredniego IBM (np. WebSphere) jest wsparcie dostępne w ramach programu Passport Advantage.

Rozszerzone wsparcie techniczne (Enhanced Technical Support – ETS) to proaktywne, zintegrowane i szybkie rozwiązanie serwisowe, opracowane z myślą o utrzymaniu przez Klienta najwyższego poziomu usług i maksymalnej dostępności infrastruktury informatycznej.

Rozszerzone wsparcie techniczne (ETS) oferowane przez IBM łączy różne elementy oferty w ramach jednego rozwiązania. Zostało opracowane jako odpowiedź na potrzeby Klientów, którzy poszukują rozwiązań o najwyższej dostępności i dostrzegają potrzebę odejścia od strategii kupowania usług wsparcia w gotowych, nieelastycznych pakietach.

Usługi Utrzymaniowe są sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM, a świadczone przez IBM.

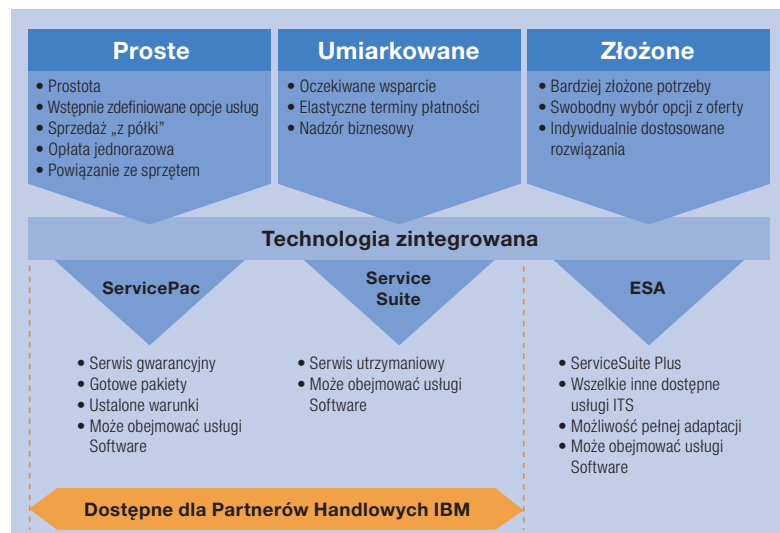
Przegląd Usług Utrzymaniowych

Typy umów o świadczenie usług

IBM oferuje różne typy umów o świadczenie usług opracowane z myślą o konkretnych wymaganiach poszczególnych grup Klientów i kanałów sprzedaży. Dostępne są: pakiety serwisowe ze stałą ceną, sprzedawane w ramach oferty ServicePac, umowy ServiceSuite adresowane do sektora małych i średnich przedsiębiorstw, a także w pełni elastyczne korporacyjne umowy o świadczenie usług (Enterprise Service Agreement – ESA) dla Klientów z dużymi systemami.

Pozycjonowanie umów ServicePac, ServiceSuite (SSU) i Enterprise Service Agreement (ESA).

Pozycjonowanie pakietów serwisowych



ServicePac

Oferta usługowa ServicePac obejmuje całą gamę usług wsparcia IBM świadczonych zgodnie z gotową, zamkniętą formułą. Klient za stałą cenę otrzymuje wstępnie zdefiniowany zakres usług dostępnych przez ustalony czas. Usługi obejmują serwisowanie sprzętu, instalację i wsparcie dla oprogramowania.

Do produktów, które mogą być objęte tego typu umową o świadczenie usług, należą przede wszystkim: System x, Blade Server, pojedyncze produkty System p i System i oraz pamięci masowe i produkty dla placówek handlu detalicznego.

Grupa Klientów

Oferta ServicePac jest odpowiednia dla Klientów o różnej wielkości, od nabywców indywidualnych po duże korporacje. Cieszy się dużą popularnością, ponieważ została opracowana specjalnie z myślą o sprzedaży w placówkach zajmujących się sprzedażą sprzętu. W rezultacie zespoły IBM odpowiedzialne za sprzedaż sprzętu marki IBM, zespoły obsługujące konkretnych Klientów i Partnerzy Handlowi IBM są w stanie błyskawicznie reagować na bieżące zapotrzebowanie Klientów, a nawet oferować sprzęt z gotowym rozwiązaniem usługowym, które podnosi wartość sprzedaży sprzętu.

Charakterystyczne cechy oferty ServicePac

- Najłatwiejszy proces zawierania umowy o świadczenie usług.
- Standardowe warunki.
- Standardowa oferta „z półki” i jednolite ceny.

Dostępne opcje usług

Rozszerzenie/wydłużenie usług dostępnych w ramach gwarancji standardowej:

- Rok, 2, 3, 4 i 5 lat serwisowania, liczone od dnia zakupu urządzenia.
- Możliwe są opcje dostępności serwisu 5 x 9 lub 7 x 24, z 4-godzinnym czasem reakcji lub czasem naprawy 8h i 24h.
- Możliwy jest również zakup ServicePacs dla urządzeń nieobjętych gwarancją.

Przegląd Usług Utrzymaniowych

Wersje pakietów ServicePac

Pakiety ServicePac są przeznaczone do sprzedaży przez Partnerów Handlowych IBM. Rejestracja zakupionych usług odbywa się na stronach www firmy IBM.

ServiceSuite (SSU)

ServiceSuite to czołowa w branży oferta usług naprawy sprzętu uzupełniona szeroką gamą opcjonalnych usług wsparcia, w tym rozszerzonego wsparcia technicznego. Wszystkie usługi świadczone są przez wykwalifikowanych przedstawicieli serwisu IBM za pośrednictwem zaawansowanych systemów obsługi. Jest to kompleksowe rozwiązanie w zakresie serwisowania, z jedną umową i jednym zakresem prac.

Oferta ServiceSuite bazuje na wstępnie dobranych kombinacjach usług wsparcia dla sprzętu i oprogramowania, które mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM Klientowi końcowemu albo za pośrednictwem Partnera Handlowego IBM.

Charakterystyka oferty ServiceSuite

- *Gotowe rozwiązania usługowe z jednego źródła.*
- *Uproszczone zawieranie umów.*
- *Przejrzysta struktura cen.*

Grupa Klientów

Ponieważ oferta ServiceSuite zapewnia uproszczony dostęp do serwisu i wsparcia, stanowi idealne dopełnienie każdego rozwiązania IT. W szczególności oferta ServiceSuite jest skierowana do Klientów o następujących cechach:

- *Małe i średnie przedsiębiorstwa.*
- *Ograniczona wiedza specjalistyczna i niewielkie zasoby kadrowe.*
- *Eksploatacja aplikacji biznesowych o kluczowym znaczeniu.*
- *Narażenie na przerwy w działaniu systemów i sieci.*

Struktura oferty ServiceSuite

- *Pakiety usługowe dostosowane do specyfiki działalności przedsiębiorstwa.*
- *Pojedynczy punkt kontaktu z myślą o uproszczeniu korzystania z usług.*
- *Plany gwarantowanych cen.*
- *Rabaty uzależnione od okresu, na jaki wykupowane są usługi.*
- *Dogodne warunki finansowania i odnawiania.*
- *Fakturowanie miesięczne, kwartalne, roczne lub za cały okres umowy z góry.*

Przegląd Usług Utrzymaniowych

Enterprise Service Agreement (ESA)

Usługa Enterprise Service Agreement (ESA) oferowana przez IBM stanowi podstawę świadczenia zintegrowanych usług gwarantowanych, obejmujących produkty sprzętowe i oprogramowanie IBM oraz pochodzące od innych dostawców. Wychodząc od podstawowej usługi serwisowej i rozszerzonego wsparcia technicznego, które zapewnia proaktywną obsługę i szybkie odpowiedzi na zgłoszenia dotyczące sprzętu i oprogramowania, Klienci mogą w ramach ESA wykupić dodatkowe, wartościowe usługi. Oferta dostępnych usług dodatkowych pokrywa się z ofertą Global Technology Services, a zatem obejmuje rozszerzenia gwarancji/podstawowej usługi serwisowej, zarządzanie dostępnością i usługi gwarantowane. Te ostatnie zapewniają gwarantowany poziom usług IBM w ramach różnych opcji usługowych. ESA to przejrzysta umowa spełniająca wszystkie wymagania w zakresie dostępności i wsparcia nierzecznych systemów Klienta – i grupująca całość takich usług na jednej fakturze.

Charakterystyka umowy ESA:

- *Kompleksowe rozwiązanie dla przedsiębiorstw.*
- *Oferta usług naprawy sprzętu dopełniona rozszerzonym wsparciem technicznym i całą gamą opcjonalnych usług dodatkowych. Wszystkie usługi świadczone są przez wykwalifikowanych przedstawicieli serwisu IBM z wykorzystaniem najbardziej zaawansowanej infrastruktury. Na podstawie umowy ESA możliwe jest skonstruowanie oferty precyzyjnie dopasowanej do potrzeb Klienta w dziedzinie wsparcia, obejmującej serwisowanie sprzętu, serwisowanie produktów firm innych niż IBM, wsparcie eksploatacyjne, wsparcie dla oprogramowania i usługi dodatkowe z uzgodnionymi w umowie gwarantowanymi poziomami usług.*
- *Pełny zakres usług naprawy w siedzibie Klienta świadczonych przez wykwalifikowanych przedstawicieli serwisu IBM.*
- *Kompleksowe rozwiązanie serwisowe obejmujące cały sprzęt informatyczny Klienta, na bazie umowy ETS oraz takich opcji, jak usługi gwarantowane.*
- *Zintegrowane wsparcie eksploatacyjne pod kątem maksymalnej dostępności.*
- *Możliwość uwzględnienia wszelkich usług dodatkowych bazujących na potencjale, kompetencjach i wiedzy specjalistów IBM.*
- *Wiele usług w ramach jednej umowy, na jednolitych warunkach.*
- *Jedna strona z podpisami – zawarcie umowy wygodne pod względem technicznym.*
- *Możliwość dodawania usług w trakcie okresu obowiązywania umowy.*
- *Pojedyncza faktura – łatwe rozliczenia.*

Rozszerzenia gwarancji i serwisu

Gwarancja

Produkty IBM są oferowane z podstawowym serwisem gwarancyjnym. Opcja podstawowego serwisu gwarancyjnego jest zdefiniowana jako kombinacja następujących parametrów:

- *Długość okresu gwarancyjnego (rok, trzy lata).*
- *Okres dostępności serwisu zdefiniowany jako dni tygodnia i liczba godzin tygodniowo.*
- *Metoda świadczenia usługi serwisowej.*
- *Typ i poziom czasu odpowiedzi (na przykład docelowy czas odpowiedzi przy dostawie części).*

Podstawowy serwis gwarancyjny IBM nie obejmuje gwarantowanych poziomów usług, jednak reagując na zgłoszenie, IBM bierze pod uwagę istotność problemu sygnalizowanego przez Klienta.

Dostępna jest bogata oferta pakietów IBM ServicePac dla produktów IBM, zapewniających krótsze czasy reakcji niż gwarancja podstawowa oraz czasy naprawy.

Pełna gama opcji rozszerzeń serwisu gwarancyjnego jest dostępna w ramach umów typu ServiceSuite. Rozszerzenie serwisu gwarancyjnego może zawierać poniższe elementy lub dowolną ich kombinację:

- *Wydłużone godziny dostępności.*
- *Rozszerzona metoda świadczenia usług.*
- *Krótsze docelowe czasy odpowiedzi.*
- *Gwarantowane poziomy usług, takie jak „gwarantowany czas reakcji”, „gwarantowany czas naprawy”.*

Usługi te mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM, a świadczone przez IBM.

Typowe poziomy serwisu gwarancyjnego

- **Godziny dostępności:**
9 godz. x 5 dni, od poniedziałku do piątku z reakcją w siedzibie Klienta w następnym dniu roboczym (na przykład pSeries klasy podstawowej).
- **Godziny dostępności:**
9 godz. x 5 dni, od poniedziałku do piątku z reakcją w następnym dniu roboczym; Klient sam instaluje część zamienną.
- **Godziny dostępności:**
24 godz. x 7 dni, z reakcją w tym samym dniu roboczym, naprawa w siedzibie Klienta (na przykład zSeries).

Podstawowe usługi serwisowe dla sprzętu

Podstawowe usługi serwisowe

Serwis podstawowy to usługa pogwarancyjna, zapewniająca ciągłość serwisu i stanowiąca podstawę dla usług rozszerzonych, takich jak rozszerzone wsparcie techniczne i usługi gwarantowane.

Podstawowe usługi serwisowe dla danego typu/modelu maszyny są zdefiniowane przez dział planowania serwisu IBM i złożone ze wstępnie dobranych opcji podstawowych usług serwisowych. Podobnie jak serwis gwarancyjny, każda opcja podstawowych usług serwisowych jest zdefiniowana jako kombinacja następujących parametrów:

- *Godziny dostępności zdefiniowane jako dni tygodnia i liczba godzin tygodniowo.*
- *Metoda świadczenia usług.*
- *Typ i poziom czasu odpowiedzi (na przykład docelowy czas dojazdu inżyniera do Klienta).*

Podstawowe usługi serwisowe, podobnie jak gwarancja podstawowa, mogą być rozszerzane.

Rozszerzenie usługi serwisowej podnosi poziom usług podstawowych skojarzony z danym typem/modeliem maszyny i może obejmować następujące elementy lub ich kombinację:

- *Wydłużone godziny dostępności.*
- *Rozszerzona metoda świadczenia usług.*
- *Krótsze docelowe czasy odpowiedzi.*
- *Gwarantowane poziomy usług, takie jak „gwarantowany czas odpowiedzi” i „gwarantowany czas naprawy”.*

Należy zwrócić uwagę, że rozszerzenie usług serwisowych można wykupić na co najmniej 12 miesięcy.

Metody świadczenia usług

Metody świadczenia usług (Service Delivery Method – SDM), obowiązujące dla poszczególnych produktów/modeli objętych gwarancją lub serwisem, są różne dla różnych produktów z oferty IBM. Metoda świadczenia usług podstawowych będzie zależeć od typu produktu.

Metoda świadczenia usług IBM określa sposób rozwiązania problemu zgłoszonego przez Klienta w drodze naprawy, wymiany całego produktu lub wymiany części. Metoda ta może zakładać:

- *Naprawę w siedzibie Klienta dla wybranej grupy części (IBM Onsite Repair Limited – IOL).*
- *Naprawę w siedzibie Klienta (IBM Onsite Repair – IOR).*
- *Wymianę urządzenia na dostarczone przez kuriera (IBM Courier Exchange – ICE).*

Podstawowe usługi serwisowe dla sprzętu

Obsługiwane produkty

IBM serwisuje wszystkie produkty IBM oferowane w danym kraju. Produkty obsługiwane przez IBM w ramach umów ServicePac (SP), ServiceSuite (SSU) i Enterprise Service Agreement (ESA) to m.in. serwery IBM, urządzenia sieciowe, pamięci masowe, terminale kasowe i systemy drukujące, jak również szeroka gama produktów firm innych niż IBM, od komputerów PC po serwery takich marek, jak Sun, HP i Cisco.

Usługa serwisu sprzętu IBM, realizowana na mocy umowy ServicePac, ServiceSuite lub Enterprise Service Agreement, obejmuje pełny koszt naprawy urządzenia, części, robociznę, zmiany konstrukcyjne (ECA) i wykorzystanie wsparcia zdalnego (tam, gdzie jest dostępne) w odniesieniu do produktów IBM ujętych w danej umowie.

Serwis sprzętu w ramach umowy ServicePac charakteryzuje się ustalonymi parametrami rozszerzenia gwarancji i usług pogwarancyjnych. Ta oferta usług sprzedawanych „z katalogu” jest dostępna w odniesieniu do produktów IBM System x, klasy podstawowej i średniej produktów System p i System i, a także pamięci masowych.

Umowa ServiceSuite umożliwia rozszerzenie gwarancji na produkty IBM objęte podstawowymi i rozszerzonymi usługami serwisowymi, a także objęcie serwisem produktów firm innych niż IBM. Usługi na mocy umowy ServiceSuite są świadczone w siedzibie Klienta przez wykwalifikowanych inżynierów serwisu IBM, a okres dostępności wynosi, w zależności od opcji, od 5 x 11 do 7 x 24. Serwis sprzętu może być realizowany w ramach zintegrowanej oferty rozszerzonego wsparcia technicznego wykupionej w formie umowy ServiceSuite. Pozostałe usługi, które można wykupić w formie umowy ServiceSuite, to wsparcie IBM Support Line oraz – specjalnie dla maszyn iSeries i pSeries – strojenie wydajności systemu wspomagające obsługę obciążeń szczytowych i identyfikację „wąskich gardeł”, a także automatyczne powiadamianie o newralgicznych poprawkach oprogramowania i mikrokodu.

Umowa Enterprise Service Agreement pozwala na zbudowanie kompletnego rozwiązania usługowego dla przedsiębiorstwa, obejmującego usługę naprawy sprzętu w siedzibie Klienta w wybranych godzinach dostępności (w tym w opcji całodobowej), wspartą gwarancjami usług na poziomie wymaganym przez Klienta i uzupełnioną usługami dodatkowymi GTS wybranymi z szerokiej oferty, m.in. rozszerzonym wsparciem technicznym.

Na podstawie umowy Enterprise Service Agreement możliwe jest skonstruowanie oferty precyzyjnie dopasowanej do potrzeb Klienta w dziedzinie wsparcia, obejmującej serwisowanie sprzętu, serwisowanie produktów firm innych niż IBM, wsparcie eksploatacyjne, wsparcie dla oprogramowania i usługi dodatkowe z uzgodnionymi w umowie gwarantowanymi poziomami usług.

Podstawowe serwisowanie sprzętu

Umowy i płatności

ServicePac:

- Stała cena.
- Jednorazowa płatność z góry.
- Przedłużenie gwarancji podstawowej do 3, 4 lub 5 lat i ewentualne rozszerzenie gwarancji podstawowej.

ServiceSuite:

- Plany gwarantowanych cen.
- Dogodne warunki płatności i odnawiania umów.
- Fakturowanie miesięczne, kwartalne, raz w roku lub za cały okres z góry.
- Umowy na rok, 2, 3, 4 lub 5 lat.

ESA:

- Plany gwarantowanych cen.
- Dogodne warunki płatności i odnawiania umów.
- Fakturowanie co kwartał, raz w roku lub za cały okres z góry.
- Umowy na rok, 2, 3, 4 lub 5 lat.

Okresy dostępności

Okresy dostępności są to godziny pracy IBM, w których – zgodnie z przysługującym Klientowi poziomem usług – Klientowi udzielane jest wsparcie. Niezależnie od zdefiniowanych okresów dostępności, Klient jest uprawniony do składania zgłoszeń serwisowych przez całą dobę drogą telefoniczną lub elektroniczną, jednak IBM reaguje na takie zgłoszenia wyłącznie w odpowiednich godzinach dostępności. Godziny dostępności są określone dla strefy czasowej kraju/regionu, w którym znajduje się urządzenie.

Standardowe okresy dostępności IBM:

- Dostępność 5 x 9 – 5 dni w tygodniu, 9 godzin dziennie (8.00–17.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy – charakterystyczne dla standardowej gwarancji).
- Dostępność 5 x 11 – 5 dni w tygodniu, 11 godzin dziennie (7.00–18.00 od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
- Dostępność 6 x 18 – 6 dni w tygodniu, 18 godzin dziennie (6.00–24.00 od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
- Dostępność 7 x 24 – 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

Obsługa i odnawianie umów

IBM aktywnie podejmuje działania zmierzające do prawidłowej obsługi przedłużania wygasających umów. W przypadku umów ServicePac sprzedawanych przez Partnerów Handlowych obsługa umów wygasających i ich odnawianie leży w gestii Partnera.

Odnowienia umów ServiceSuite i ESA obsługiwane są w ramach standardowego procesu, który gwarantuje zaangażowanie odpowiednich osób z działu MTS przed terminem ważności umowy oraz wykonanie ściśle zdefiniowanego zestawu zadań w określonym czasie, co pozwala na prawidłowe odnowienie umowy.

Dla niektórych typów umów istnieje możliwość monitorowania gwarancji i identyfikacji urządzeń, których okres gwarancyjny dobiega końca.

Usługi te mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM, a świadczone przez IBM.

Usługi serwisowe dla produktów innych niż produkty IBM

Dlaczego IBM?

IBM cieszy się znakomitą reputacją czołowego dostawcy produktów sprzętowych, oprogramowania i aplikacji na rynku informatycznym, a przy tym dysponuje organizacją serwisową, będącą światowym liderem w dziedzinie wsparcia technicznego dla zróżnicowanej infrastruktury.

W odpowiedzi na zapotrzebowanie ze strony Klientów, którzy oczekują elastycznych, kompleksowych usług serwisowych dostępnych z jednego źródła, IBM wprowadził do oferty usługi serwisowe dla produktów różnych dostawców. Również ta kategoria usług zyskała sobie uznanie na rynku.

Wybór najbardziej odpowiednich platform sprzętowych, programowych i aplikacji dopasowanych do potrzeb przedsiębiorstwa to dopiero pierwszy krok, po którym Klient staje wobec konieczności obsługi wielu umów o świadczenie usług i stałego szkolenia własnych specjalistów. IBM bezpośrednio wspiera produkty wybranych marek innych niż IBM, a w przypadku pozostałych marek współpracuje ze strategicznymi partnerami serwisowymi. W każdym przypadku IBM udostępnia pojedynczy punkt kontaktu i z perspektywy Klienta jest dostawcą usług.

IBM – jeden punkt kontaktu

Strategia usługowa IBM zakłada zapewnienie Klientom wygodnego dostępu do reaktywnego wsparcia wysokiej jakości, obejmującego newralgiczne rozwiązania techniczne na platformach IBM i innych dostawców. Niezależnie od wielkości swojego przedsiębiorstwa Klient może mieć pewność, że jego systemy informatyczne są serwisowane i objęte wsparciem zapewniającym maksymalną dostępność – zarówno w infrastrukturach prostych, jak i bardzo złożonych.

Od systemów klasy podstawowej po serwery korporacyjne, systemy sieciowe i sieci pamięci masowych, od komputerów PC po drukarki – kompleksowa strategia usługowa IBM gwarantuje wsparcie dla sprzętu i oprogramowania dostępne za pośrednictwem pojedynczego punktu kontaktu.

IBM – dostawca usług uwzględniający produkty wielu dostawców

Infrastruktura wsparcia IBM, która obejmuje sieć terenowych inżynierów i specjalistów serwisu, lokalne i ogólnokrajowe magazyny oraz dedykowane centra wsparcia technicznego, gwarantuje szybką odpowiedź na każde zgłoszenie serwisowe. W przypadkach, w których IBM współpracuje z partnerami serwisowymi, odpowiedzialność za zarządzanie zgłoszeniem i doprowadzanie do jego pomyślnego zamknięcia wciąż spoczywa na IBM. Problemy Klientów zgłaszane do IBM są obsługiwane w ramach jednolitych procesów i infrastruktury wsparcia, niezależnie od tego czy dotyczą produktów IBM, czy innych producentów, i czy wymagają zaangażowania partnerów zewnętrznych.

Jedna umowa = kompleksowe wsparcie. Zawarcie z IBM umowy o świadczenie usług oznacza w praktyce, że wszystkie usługi wsparcia są dla Klienta dostępne za pośrednictwem jednego centrum zgłoszeniowego czynnego przez całą dobę. Umowy uwzględniające serwis produktów innych dostawców to ServiceSuite i ESA.

Usługi te mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM, a świadczone przez IBM.

Support Line

Support Line

Usługa wsparcia Support Line umożliwia kontaktowanie się z IBM i zadawanie pytań dotyczących instalacji i użytkowania, a także zgłaszanie defektów w odniesieniu do produktów, których wsparcie przysługuje Klientowi. Klient ma do wyboru kontakt głosowy lub elektroniczny z zespołem specjalistów technicznych. IBM Support Line pozwala Klientowi na ograniczenie własnego zaangażowania w analizę problemu, zwiększenie produktywności pracy i skoncentrowanie się na zasadniczej działalności.

Usługi w ramach Support Line są dostępne w normalnych godzinach pracy z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Zgłoszenia problemów o newralgicznym znaczeniu dla działalności przedsiębiorstwa są standardowo przetwarzane przez całą dobę.

Na zgłoszone przez Klienta problemy IBM zapewnia 2 godziny reakcji rozumianej jako oddzwonienie Serwisu IBM.

Dział Global Technology Services zajmuje na rynku usług wsparcia pozycję lidera, oferując Support Line – innowacyjny pakiet usług zdalnego wsparcia technicznego. Klient ma możliwość zakupu wsparcia dla oprogramowania dokładnie odpowiadającego jego wymaganiom. Innowacyjna struktura rozwiązania Support Line zapewnia elastyczność i precyzję wyboru „grup objętych wsparciem” (systemów operacyjnych, oprogramowania i/lub produktów sprzętowych).

Wartość rozwiązania

- *Odporna infrastruktura informatyczna – Każda minuta przestoju może drogo kosztować, uzyskanie maksymalnego czasu dostępności systemów wymaga stałego dostępu do pomocy.*
- *Świadczenie usług wysokiej jakości – Klient może spodziewać się szybkich, precyzyjnych odpowiedzi, dzięki którym jego własny personel informatyczny będzie mógł pracować produktywnie.*
- *Klienci, którym zależy na jeszcze wyższym poziomie dostępności, powinni rozważyć wykupienie rozszerzonego wsparcia technicznego.*

Korzyści dla Klienta

- Łatwy dostęp do pomocy specjalistów.
- Szybkie rozwiązywanie problemów – z pomocą ekspertów.
- Możliwość wybrania wymaganego poziomu obsługi, od podstawowych godzin pracy do obsługi całodobowej.
- Możliwość lepszego wykorzystania własnych kadr informatycznych.
- Większa dostępność oprogramowania dzięki szybkiemu rozwiązywaniu ewentualnych problemów.

Charakterystyka usługi

- Dostępna przez całą dobę (dla zgłoszeń problemów newralgicznych).
- Podstawowe godziny dostępności: 9.00–17.00, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Prosty, nielimitowany dostęp do specjalistów wsparcia technicznego IBM.
- Obsługa defektów oprogramowania.
- Pomoc w odpowiedzi na pytania typu „jak to zrobić” i pytania dotyczące użytkowania produktów, instalacji oraz współdziałania między produktami.

Pojedyncze, zintegrowane rozwiązanie kwestii zdalnego wsparcia dla wszystkich zakwalifikowanych systemów operacyjnych IBM i firm innych niż IBM, a także wybranych innych programów.

Support Line

Linux zSeries

VMware

(w tym Linux, Windows i IBM Director)

Linux xSeries

(lub inne niż IBM z procesorami Intel/AMD)

Linux iSeries

Linux pSeries

Pamięci masowe

Cisco

Windows

VM/VSE

Z/OS

Support Line

Produkty

Wsparcie Support Line jest dostępne w odniesieniu do następujących platform i grup objętych wsparciem:

- *zSeries (z/OS, VM-VSE)*
- *Linux (dla maszyn zSeries, xSeries, Power i systemów Intel®/AMD niebędących produktami IBM)*
- *Microsoft Windows*
- *Pamięci masowe (dyskowe/taśmowe oraz SAN/NAS)*
- *Cisco*
- *VMware.*

Wsparcie Support Line jest dostępne w ramach umów ServiceSuite lub ESA oraz jako usługa autonomiczna. Partnerzy Handlowi IBM mogą prowadzić odsprzedaż usługi Support Line w ramach umów ServiceSuite.

Wsparcie Support Line dla oprogramowania Windows i VMware jest także dostępne w umowach ServicePac sprzedawanych przez Partnerów Handlowych IBM.

Ceny

- *Cena wsparcia IBM Support Line zależy od wybranej grupy objętej wsparciem.*
- *W wielu grupach przyznawane są dodatkowe upusty w przypadku wykupienia wsparcia dla większej liczby systemów.*
- *Ceny wsparcia z/OS u VM/VSE są oparte na spisie zasobów serwerów.*
- *Ceny wsparcia systemów Linux zależą od liczby procesorów CPU/IFL wykorzystywanych dla obciążeń Linux na serwerach zSeries, POWER, xSeries i serwerach z procesorami Intel lub AMD firm innych niż IBM.*
- *Ceny wsparcia dla systemu Windows zależą od liczby serwerów.*
- *Ceny wsparcia dla oprogramowania VMware są uzależnione od liczby procesorów CPU.*

Usługi te mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM, a świadczone przez IBM.

Serwisowanie oprogramowania

Serwisowanie oprogramowania (SWMA)

Usługa serwisowania oprogramowania dla systemów AIX i iSeries obejmuje zdalne wsparcie techniczne w zakresie obsługiwanych obecnie systemów operacyjnych AIX i i5/OS. Zakup nowego systemu System i i System p z systemem operacyjnym IBM obejmuje co najmniej rok serwisowania oprogramowania, jednak w celu przedłużenia tej obsługi możliwe jest uwzględnienie serwisowania oprogramowania w umowie ServiceSuite.

Cechy

Serwisowanie oprogramowania to oferta łącząca wsparcie i usługi subskrypcyjne. Oto jej podstawowa charakterystyka:

- *Prosty, nielimitowany dostęp do specjalistów wsparcia technicznego IBM.*
- *Większa dostępność oprogramowania dzięki szybkiemu rozwiązywaniu problemów.*
- *Jednolite wsparcie wysokiej jakości dla oprogramowania AIX oraz iSeries.*
- *Uprawnienia do aktualizacji oprogramowania do nowych wydań/wersji (Subskrypcja oprogramowania).*
- *Dostęp na żądanie do najnowszych systemów operacyjnych AIX i iSeries.*
- *Zgłaszanie problemów drogą telefoniczną i elektroniczną.*
- *Całodobowe wsparcie w przypadku problemów o newralgicznym znaczeniu dla działalności.*
- *Nieograniczona liczba zgłoszeń.*
- *Docelowy czas kontaktu: 2 godziny.*
- *Wsparcie w przypadku defektów i pytań dotyczących użytkowania.*
- *Dostęp do obszernych baz danych samopomocy.*

Serwisowanie oprogramowania w ramach umowy ServiceSuite to pojedyncze, zintegrowane wsparcie dla systemów operacyjnych AIX oraz iSeries.

Zalety umowy ServiceSuite

- *Elastyczne opcje umów wieloletnich.*
- *Upusty za zawarcie umowy wieloletniej.*
- *Zintegrowana umowa z możliwością włączenia serwisowania sprzętu i oprogramowania oraz innych opcji usługowych.*
- *Konsolidacja obsługi wielu systemów w ramach jednej umowy „kroczącej”.*
- *Uproszczona administracja większą liczbą systemów.*

Dostępna oferta

Serwisowanie oprogramowania w ramach umów ServiceSuite jest obecnie dostępne w odniesieniu do oprogramowania:

- *AIX (SWMA for AIX)*
- *i5/OS i OS/400 (SWMA for System i).*

Serwisowanie oprogramowania jest także dostępne jako usługa autonomiczna w odniesieniu do programów licencjonowanych, takich jak HACMP, CSM i GPFS, PLM, VIOS i innych.

Serwisowanie oprogramowania

Wartość rozwiązania

- *Odporna infrastruktura informatyczna – każda minuta przestoju może drogo kosztować. Uzyskanie maksymalnego czasu dostępności systemów wymaga stałego dostępu do pomocy.*
- *Zawsze aktualny system operacyjny – Klient ma możliwość pozyskiwania najnowszych wersji systemu operacyjnego i5/OS lub AIX.*
- *Świadczenie usług wysokiej jakości – Klient może spodziewać się szybkich, precyzyjnych odpowiedzi, dzięki którym jego własny personel informatyczny będzie pracował produktywnie.*

Ceny

Ceny za usługi wsparcia oprogramowania są obliczane na podstawie spisu zasobów systemowych. Ceny dla systemów iSeries zależą od grupy procesorów oraz od liczby procesorów, a dla systemów AIX – od grupy procesorów i liczby aktywnych procesorów.

Warunki

Usługi serwisowania oprogramowania AIX oraz iSeries są dostępne na warunkach umowy ServiceSuite. Warunkiem uwzględnienia usług SWMA dla systemów AIX lub iSeries w umowie ServiceSuite jest zawarcie w tej umowie serwisowania sprzętu w odniesieniu do odpowiednich systemów.

Umowy ServiceSuite mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM (wówczas usługi są świadczone przez IBM).

Przedłużenie obsługi

Przedłużenie obsługi (Service Extension)

Niekiedy po wprowadzeniu nowej wersji oprogramowania IBM Klient nie jest w stanie z niej skorzystać z przyczyn strategicznych lub w związku z konkretnym planem migracji i musi utrzymywać na swoich systemach wcześniejszą wersję. IBM przez pewien czas zapewnia wsparcie dla wcześniejszych wersji oprogramowania, jednak zdarza się, że Klient potrzebuje wsparcia po zakończeniu okresu standardowego. Wówczas rozwiązaniem jest przedłużenie obsługi.

Przedłużenie obsługi zapewnia pomoc techniczną Klientom, którzy w okresie migracji korzystają z wcześniejszych wersji dotychczasowych aplikacji i systemów.

IBM zwykle ogłasza daty zakończenia świadczenia usług (EOS) przy okazji anonsów produktów. Istotą przedłużenia obsługi jest zapewnienie wsparcia po dacie zakończenia świadczenia usług, a przez to umożliwienie Klientowi wydłużenia i bardziej elastycznego zorganizowania procesu migracji.

W sytuacjach krytycznych IBM jest w stanie zapewnić wsparcie przez całą dobę.

Wymagania wstępne

- W opisanym powyżej przypadku Klient musi mieć podpisaną umowę o wsparcie dla oprogramowania IBM (SWMA) i podać szczegółowe informacje o długoterminowym planie migracji.

Korzyści dla Klienta

- Łatwy dostęp do wsparcia IBM pod jednym numerem telefonu lub drogą elektroniczną.
- Jednolita obsługa problemów w odniesieniu do produktów objętych przedłużeniem obsługi i dotychczasowymi umowami o wsparcie dla oprogramowania.
- Możliwość opracowania planu migracji, który nie musi kończyć się przed ogłoszoną przez IBM datą zakończenia świadczenia usług.

Charakterystyka usługi

- Pomoc zdalna (telefonicznie z centrum wsparcia IBM) w odpowiedzi na zgłoszenia Klientów dotyczące podstawowych problemów z instalacją, użytkowaniem i konfiguracją możliwych do rozwiązania w krótkim czasie.
- Pomoc w lokalizowaniu przyczyn problemów, np. interpretacji zapisów śledzenia i zrzutów w przypadku kłopotów z instalacją i kodem.
- Określanie rozwiązania problemu z aplikacją, o ile istnieje, np. w postaci obejść i poprawek.
- Możliwość zapewnienia wsparcia przez okres do 3 lat od daty zakończenia świadczenia usług (ten okres zależy od produktu, nie dla wszystkich produktów obowiązuje okres 3-letni).

Rozszerzone wsparcie techniczne

(Enhanced Technical Support/Comfort Line)

Rozszerzone wsparcie techniczne (Enhanced Technical Support – ETS, znane także jako Rozszerzona Linia Wsparcia lub Comfort Line) to rozwiązanie usługowe przeznaczone dla infrastruktur zawierających wiele produktów różnych dostawców. Zostało opracowane z myślą o zapewnieniu wyższej dostępności systemów i ekonomicznego wsparcia technicznego.

Oferta ETS obejmuje wszystkie typowe opcje wsparcia infrastruktury informatycznej, w tym wszystkich platform IBM i pamięci masowych, oprogramowania pośredniego IBM i strategicznych produktów OEM (na przykład Linux, Microsoft i Cisco).

Usługi ETS są skonstruowane na fundamencie trzech wartości:

- *Zintegrowane wsparcie dla złożonych infrastruktur heterogenicznych.*
- *Szybkie reagowanie na newralgiczne zagrożenia i sytuacje.*
- *Proaktywne podejście zapewniające wysoką dostępność kluczowych usług informatycznych IT.*

Wartość rozwiązania

- *Odporna infrastruktura informatyczna – każda minuta przestoju może drogo kosztować. Uzyskanie maksymalnego czasu dostępności systemów wymaga stałego dostępu do pomocy.*
- *Strategia zintegrowana – ETS zapewnia holistyczne ujęcie sprzętu i oprogramowania w infrastrukturze Klienta i pozwala zidentyfikować źródła potencjalnych problemów.*
- *Proaktywne wsparcie – sprawia, że przedsiębiorstwo Klienta jest zawsze o krok przed problemami i zapewnia najwyższą dostępność infrastruktury informatycznej.*
- *Szybkie reagowanie – błyskawiczny dostęp do wiedzy specjalistycznej przyspiesza rozwiązywanie problemów i przyczynia się do zwiększenia dostępności infrastruktury.*

Korzyści dla Klienta

- *Proaktywne doradztwo – aby problemy były rozwiązywane, zanim staną się odczuwalne.*
- *Szybkie rozwiązywanie problemów zapewniające zwiększoną dostępność złożonych infrastruktur informatycznych.*
- *Zintegrowane wsparcie połączone z wiedzą specjalistyczną IBM ułatwia przewidywanie problemów i szybkie reagowanie na nowe wyzwania.*
- *Skoordynowane wsparcie przyczynia się do ograniczenia kosztów w wyniku optymalizacji dostępności i unikania nieplanowanych przestojów.*
- *Wsparcie w siedzibie Klienta w sytuacjach awaryjnych.*
- *Odporna infrastruktura charakteryzująca się niskim ryzykiem przestojów.*
- *Skuteczny sposób zarządzania całkowitymi kosztami użytkowania i optymalnego przydziału kadr.*
- *Gwarantowany czas reakcji Serwisu IBM w przypadku zgłoszeń krytycznych skrócony do 30 min.*

Zintegrowane, szybkie i proaktywne podejście do wsparcia złożonej infrastruktury informatycznej oraz zapewnienia jej maksymalnej dostępności.

Wsparcie zintegrowane

Szybka reakcja

Proaktywne podejście

Rozszerzone wsparcie techniczne

(Enhanced Technical Support/Comfort Line)

Cechy

W ramach usług ETS dostępnych jest kilka nowych i udoskonalonych rozwiązań z dziedziny wsparcia, które uzupełniają standardową ofertę wsparcia podstawowego, taką jak serwisowanie sprzętu i oprogramowania, Support Line i Passport Advantage.

Do nowych rozwiązań należą:

- *Zespół Doradców Klienta – zespół specjalistów technicznych pracujących w zdalnym ośrodku, którzy na podstawie gruntownej znajomości środowiska i organizacji Klienta koordynują wszystkie zadania proaktywne i reaktywne w ramach usług ETS. Korzystając z najnowocześniejszych narzędzi, Zespół Doradców Klienta służy proaktywnym doradztwem i skoordynowanym wsparciem, a tym samym pomaga w optymalizacji dostępności i zapobieganiu nieplanowanym przestojom.*
- *Comiesięczne rozmowy podsumowujące, podczas których przekazywane są wskazówki i wytyczne w zakresie serwisowania sprzętu i oprogramowania, dostępne w opcji z „Dedykowanym doradcą klienta IBM”.*

Oto typowy plan rozmowy podsumowującej (faktyczny przebieg rozmowy zależy od typu środowiska Klienta):

- *Przegląd statusu problemów ze sprzętem i oprogramowaniem.*
- *Uzgodnienie działań przygotowawczych i/lub prewencyjnych.*
- *Analiza wydajności systemów i omówienie ewentualnych obszarów newralgicznych.*
- *Przekazanie ewentualnych pilnych informacji technicznych mających wpływ na środowisko Klienta.*

Krótki czas odpowiedzi – kontakt zwrotny w ciągu 30 minut w przypadku krytycznych problemów ze sprzętem i oprogramowaniem objętym umową.

Wsparcie w siedzibie Klienta – w wypadku krytycznego problemu z oprogramowaniem, którego nie można skutecznie przeanalizować zdalnie, Zespół Doradców Klienta skieruje odpowiedniego specjalistę technicznego do siedziby Klienta.

Indywidualny serwis prewencyjny – Zespół Doradców Klienta co miesiąc przedstawi udokumentowaną analizę problemów występujących w systemach System z, System p oraz System i na całym świecie, jeśli problemy te mają potencjalnie wpływ na środowisko Klienta, a także informacje o poprawkach pozwalających uniknąć tych krytycznych problemów.

Monitorowanie wydajności i stosowne doradztwo w odniesieniu do platform iSeries oraz pSeries.

Zalecenia dotyczące aktualizacji mikrokodu i oprogramowania wbudowanego w maszynach objętych wsparciem.

Rozszerzone wsparcie techniczne

(Enhanced Technical Support/Comfort Line)

Produkty

Wsparcie ETS Line jest dostępne w odniesieniu do następujących platform i grup objętych wsparciem:

- System z (z/OS – OS/390 – z/VM – VM – VSE – Linux)
- System p (AIX – Linux)
- System i (OS/400 – Linux)
- Klastry Linux
- Microsoft Windows
- Pamięci masowe (dyskowe/taśmowe – SAN/NAS)
- Infrastruktura sieciowa
- Także inne wybrane produkty OEM
- Oprogramowanie z rodziny „middleware” – (Websphere, Tivoli, DB2 itp.)
- Oprogramowanie pośrednie SWG – obsługiwane w ramach ETS w grupie zawierającej platformę eServer, na której działa.

Wymagania wstępne: wykupione wsparcie ETS dla platformy eServer i wsparcie Passport Advantage.

Ceny

Struktura cen wsparcia ETS zależy od wybranej grupy objętej wsparciem.

- **System z** – zakresy cen są oparte na liczbie jednostek MSU. W grupie Linux cena jest naliczana za każdy system.
- **System p** – zakresy cen są oparte na liczbie procesorów. Dostępna jest też grupa Linux.
- **System i** – zakresy cen zależą od grupy procesorów. Dostępna jest także grupa Linux.
- **Windows i Linux** – w przypadku komputerów PC zakresy cen są oparte na liczbie serwerów.
- **SAN/NAS** – zakresy cen są oparte na liczbie przełączników.
- **Pamięci dyskowe i taśmowe** – zakresy cen zależą od rodziny produktów (np. pamięci dyskowe, ESS, DS4000) i liczby urządzeń.
- **Klastry Linux** – zakresy cen są oparte na liczbie serwerów w klastrze.

Rozszerzone wsparcie techniczne

(Enhanced Technical Support/Comfort Line)

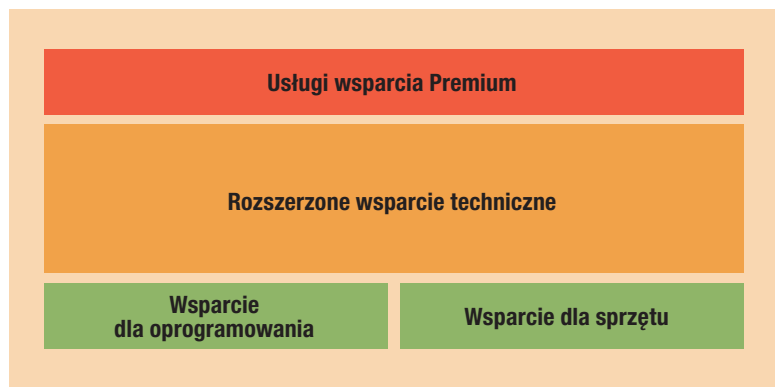
Warunki

Usługi rozszerzonego wsparcia technicznego (ETS) są dostępne w ramach umów ServiceSuite i ESA.

W przypadku zSeries, pSeries, iSeries i pamięci masowych, wymagane jest objęcie produktów umową serwisową i wsparciem Support Line lub umową o serwisowanie oprogramowania.

We wszystkich pozostałych grupach objętych wsparciem wymagane jest objęcie produktów podstawowym wsparciem dla oprogramowania (Support Line, serwisowanie oprogramowania, Passport Advantage).

Rozszerzone doradztwo dla Klienta



Zarządzanie dostępnością

– Dedykowany Doradca IBM (Account Advocate)

Zarządzanie dostępnością to dodatkowa usługa, oferowana jako dopełnienie rozszerzonego wsparcia technicznego. Pozwala ona na nawiązanie ściślejszej współpracy z Klientami, którzy dzięki temu zyskują warunki do jeszcze lepszego wykorzystania wsparcia IBM.

Account Advocate dostępności to specjalista IBM – pracujący przede wszystkim w siedzibie Klienta – którego rola koncentruje się na uzyskaniu jak najwyższej dostępności infrastruktury.

Oto ogólny zarys zadań realizowanych przez Dedykowanego Doradcę IBM:

- *Gruntowne poznanie środowiska i organizacji Klienta oraz newralgicznych zależności; reprezentowanie Klienta przed pionem wsparcia IBM.*
- *Regularne spotkania z Klientem mające na celu analizowanie zdarzeń i podjętych działań, doradztwo i przekazywanie zaleceń opracowanych z pomocą Zdalnego Zespołu Doradców Klienta.*
- *Koordinacja działań technicznych w siedzibie Klienta i zarządzanie eskalacją problemów krytycznych, gdy jest to konieczne.*

Account Advocate to usługa dostępna w ramach umów Service-Suite i ESA jako moduł opcjonalny. Usługa ta może być sprzedawana bezpośrednio przez IBM lub przez Partnera Handlowego IBM i świadczona przez IBM.

Rozszerzone wsparcie (ETS) i zarządzanie dostępnością to standardowe moduły w standardowych umowach.

IBM Service Agent i inne usługi elektroniczne

Rozbudowane, szybkie i wszechstronne mechanizmy samoobsługowe dostępne za pośrednictwem Internetu stanowią idealne dopełnienie usług świadczonych zdalnie lub w siedzibie Klienta przez zespoły wsparcia IBM. Istotą usług elektronicznych jest umożliwienie Klientom przekazywania zgłoszeń serwisowych drogą elektroniczną oraz stworzenie w ramach zespołu IBM możliwości proaktywnego przekazywania Klientom informacji o stanie ich infrastruktur działających w modelu „na żądanie” – On Demand Business. Portal usług elektronicznych IBM nie tylko oferuje liczne funkcje wsparcia, lecz jest również przewodnikiem po ofercie usług IBM i umożliwia dokonywanie zakupów w sieci.

Wybrane funkcje dostępne dla Klientów:

- *Zgłaszanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem drogą elektroniczną i monitorowanie statusu zgłoszeń.*
- *Dostęp do baz wiedzy IBM i rozwiązywanie problemów za pomocą mechanizmów wyszukiwania.*
- *Zamawianie i pobieranie poprawek oprogramowania bezpośrednio przez Internet.*
- *Przekazywanie do IBM, celem analizy, niezastrzeżonych informacji z systemów informatycznych.*

Elektroniczne zgłaszanie i monitorowanie problemów ze sprzętem i oprogramowaniem

Na stronie ibm.com/support/electronic Klient ma możliwość elektronicznego zgłoszenia problemu ze sprzętem lub oprogramowaniem w celu uzyskania wsparcia technicznego. Po wybraniu kraju Klient może wysłać zgłoszenia serwisowe lub monitorować problemy zgłoszone wcześniej.

Wartość rozwiązania

- *Całodobowy dostęp do wsparcia technicznego IBM.*
- *Szybsze i bardziej dokładne zgłaszanie problemów.*
- *Szybkie otwieranie zgłoszeń w centrum wsparcia.*

- *Możliwość monitorowania otwartych zgłoszeń.*
- *Oszczędność czasu i pieniędzy wynikająca z uproszczenia przetwarzania.*

IBM Service Agent – niewidoczny pracownik serwisu

Electronic Service Agent to oprogramowanie udostępnione bezpłatnie dla maszyn objętych gwarancją lub umową serwisową. Oprogramowanie to może monitorować zdarzenia i przekazywać dane o spisie zasobów systemowych do IBM według harmonogramu zdefiniowanego przez Klienta. Taka forma monitorowania pozwala na rejestrowanie spisu zasobów, dzienników błędów sprzętowych i danych o wydajności, a także automatyczne zgłaszanie problemów ze sprzętem do IBM przez cały okres obowiązywania gwarancji lub umowy serwisowej. Dostęp odbywa się przy użyciu protokołu SecureIP, a baza danych jest chroniona przez firewalę IBM. Klient definiuje sposób i czas nawiązywania połączenia.

Electronic Service Agent może zbierać informacje o komponentach systemu, wydajności oraz dane z dzienników błędów sprzętu. Informacje te usprawniają analizowanie problemów i pomagają specjalistom działu wsparcia w szybkim ich rozwiązywaniu. Na podstawie zebranych informacji możliwe jest niejednokrotnie wykrywanie i eliminowanie potencjalnych problemów zanim faktycznie wystąpią.

Wartość rozwiązania

- *Zgłaszanie problemów przez całą dobę.*
- *Większa dostępność dzięki wczesnemu wykrywaniu problemów.*
- *Skrócenie przestoju.*
- *Dostępność dla wszystkich platform IBM.*
- *Usługi IBM w zakresie zarządzania wydajnością.*

IBM Service Agent i inne usługi elektroniczne

Bazy wiedzy IBM

Do usług elektronicznych IBM zalicza się także bazy wiedzy na temat konkretnych platform, które wymienione są w sekcji dokumentów technicznych na stronach internetowych IBM. Bazy zawierają użyteczne materiały referencyjne, takie jak:

- *wytyczne dotyczące planowania instalacji;*
- *zalecenia w zakresie serwisu prewencyjnego;*
- *dokumentacja techniczna, np. IBM Redbooks.*

Dostępne są także dodatkowe bazy danych, które służą do:

- *szybkiego wyszukiwania informacji o raportach APAR;*
- *przeszukiwania kategorii produktów.*

Ważnym składnikiem pomocy elektronicznej jest możliwość pobrania, m.in.:

- *poprawki oprogramowania (PTF);*
- *sterowników;*
- *publikacji IBM.*

Unikalna wartość rozwiązania

- *Dostęp do informacji o sposobach unikania problemów.*
- *Indywidualnie skonfigurowane wyszukiwania, prowadzone na podstawie parametrów charakterystycznych dla Klienta i konkretnej maszyny.*
- *Dostęp do informacji zbieranych przez program IBM Electronic Service Agent.*

Zarządzanie wydajnością – usługi IBM

Zarządzanie wydajnością (Performance Management – PM) to usługa działu Global Technology Services – MTS, umożliwiająca proaktywne przekazywanie Klientom informacji o wydajności ich rozwiązań działających w modelu „na żądanie” – On Demand Business. Zarządzanie wydajnością bazuje na niezastrzeżonych informacjach zbieranych przez program Electronic Service Agent, np. danych o wykorzystaniu procesora i dysku, czasach odpowiedzi, przepustowości itd. Dane te są przesyłane do IBM i poddawane analizie. Na podstawie przeanalizowanych danych IBM regularnie przygotowuje raporty dotyczące wydajności systemu Klienta.

Usługa zarządzania wydajnością jest obecnie dostępna na platformach iSeries, pSeries i zSeries, jednak trwają prace zmierzające do udostępnienia jej dla kolejnych platform i produktów.

Wartość rozwiązania

- *Stworzenie warunków do nieprzerwanego działania systemu Klienta, optymalne wykorzystanie zasobów systemowych i lokalizowanie „wąskich gardeł” wpływających na wydajność.*
- *Zarządzanie systemem Klienta w dynamicznym środowisku „mocy obliczeniowej na żądanie” z wieloma partycjami i systemami operacyjnymi.*
- *Możliwość zaplanowania i utrzymania stałego poziomu usług.*
- *Pełne wykorzystanie już posiadanych i planowanych zasobów sprzętowych.*
- *Dostęp do wykresów wydajności drogą elektroniczną.*
- *Łatwe skalowanie systemu Klienta w celu uwzględnienia rozwoju i nowych obciążeń.*

Usługi zarządzania wydajnością są świadczone wyłącznie przez Zdalnego Doradcę Klienta w ramach rozszerzonego wsparcia technicznego (ETS).

IBM Service Agent i inne usługi elektroniczne

IBM Alert

Przestój systemu jest największym zagrożeniem dla Klientów IBM. IBM Alert to usługa działu Global Technology Services – MTS, umożliwiająca proaktywne informowanie Klientów o problemach.

Klienci regularnie otrzymują raporty zawierające informacje o:

- *poważnych i/lub powszechnie występujących problemach, które mogłyby spowodować przestój systemu (tzw. raporty HIPER APAR);*
- *wadliwych poprawkach PTF, które mogłyby spowodować problemy w systemie (tzw. PE PTF);*
- *najnowszych dostępnych pakietach poprawek.*

Alert jest obecnie dostępny na platformach System z, System i, System p, jednak trwają prace zmierzające do udostępnienia jej dla kolejnych platform i produktów.

Unikalna wartość rozwiązania

- *Zapewnienie największej możliwej dostępności systemu Klienta.*
- *Zapobieganie problemom zanim faktycznie wystąpią.*
- *Większa produktywność pracy personelu Klienta.*
- *Mniejsza czasochłonność analizy problemu po stronie Klienta.*
- *Łatwiejsze zapewnienie integralności danych Klienta.*

Usługa alertu jest świadczona wyłącznie przez Zdalnego Doradcę Klienta w ramach rozszerzonego wsparcia technicznego (ETS).

Narzędzia sprzętowe

ESC+	Aplikacja Electronic Service Call (ESC+) umożliwia Klientom IBM zgłaszanie i monitorowanie problemów drogą elektroniczną przez sieć WWW.
Direct ECI	Połączenie Direct ECI bazuje na oprogramowaniu WebSphere MQ, a Klienci łączą się z ECI przez istniejące połączenie internetowe. Połączenie jest zabezpieczone przy użyciu technologii VPN. Połączenie VPN istnieje między klientem a ECI za pośrednictwem bramy Open Net w Internecie.

Narzędzia programowe

Service Link	Interfejs VM dostępny przez dial IBM lub IBM Link 000, współdziela z bazą RETAIN.
SSR	Skonsolidowana funkcja Software Service Request, która w ramach jednej aplikacji łączy funkcjonalność właściwą dla platform System p i System i.
ESR	Dedykowany serwis do przekazywania zgłoszeń SWG, powiązany z własną bazą danych SWG CSDW z informacjami o uprawnieniach. Ten serwis obsługuje tylko produkty SWG.

Usługi Premium

Usługi Premium

IBM oferuje szeroką gamę usług Premium Services podnoszących wartość wsparcia podstawowego i rozszerzonego. Usługi te przeznaczone są dla Klientów eksploatujących systemy o kluczowym znaczeniu, którzy oczekują najwyższego poziomu dostępności, lub którzy chcieliby skorzystać z bogatych zasobów wiedzy specjalistycznej i kompetencji specjalistów IBM. Usługi Premium są ukierunkowane na środowisko Klienta, często mają charakter proaktywny, pozwalają uniknąć problemów zanim one faktycznie wystąpią, a ponadto ułatwiają wdrażanie procesów zapewnienia dostępności. Niejednokrotnie są dostosowane do unikalnych potrzeb konkretnego Klienta i specyfiki środowiska.

IBM oferuje bogate zasoby wiedzy specjalistycznej, obejmujące wszystkie aspekty zróżnicowanych środowisk informatycznych. Baza merytoryczna IBM to nie tylko umiejętności techniczne, lecz także sprawdzone procedury rozwiązywania problemów w złożonych środowiskach heterogenicznych z produktami od różnych producentów. Klienci mogą uzyskać dostęp do wiedzy technicznej IBM oraz korzystać z działań w zakresie zarządzania oprogramowaniem – w środowiskach zSeries i w środowiskach aplikacji dla systemu Windows. IBM w zależności od potrzeb Klienta może zapewnić dostępność specjalistów w siedzibie Klienta lub regularne kontakty ze specjalistami drogą elektroniczną lub telefoniczną. Personel IBM może w ten sposób uzupełnić kadry własnego działu wsparcia Klienta – w optymalnym miejscu i w czasie.

Usługi Premium są adresowane do Klientów ze wszystkich branż. Często korzystają z nich duże korporacje oraz Klienci z sektora małych i średnich przedsiębiorstw.

Zarządzanie dostępnością

W świecie, w którym normą stała się nieprzerwana dostępność systemów i usług, Klientom szczególnie zależy na pełnym wykorzystaniu inwestycji informatycznych i zapewnieniu ich własnym klientom jak najwyższego poziomu usług. W realizacji tych celów pomocą może być przedstawiciel IBM, pełniący rolę osoby kontaktowej we wszystkich sprawach związanych ze świadczeniem usług informatycznych.

Znajomość infrastruktury, strategii, wymagań biznesowych, a nawet konkretnych pracowników Klienta, pozwala na stworzenie i utrzymanie środowiska, w którym potencjał usług IBM zostanie w pełni wykorzystany. Dedykowany inżynier to osoba, która ten potencjał uwalnia.

Rola dedykowanych inżynierów polega na dokonywaniu pomiarów i opracowywaniu planów doskonalenia środowiska usług informatycznych; nawiązywaniu relacji z kluczowymi osobami podejmującymi decyzje i gruntownym analizowaniu pracy działu informatycznego Klienta na bazie własnego doświadczenia i wiedzy.

Wsparcie zaawansowane

Wsparcie zaawansowane to ciesząca się dużym uznaniem usługa Premium oferowana przez IBM. Zapewnia ona wsparcie techniczne dla oprogramowania na poziomie ponadstandardowym. Jest każdorazowo adaptowana do konkretnych potrzeb Klienta. Zazwyczaj dostępna w odniesieniu do platform iSeries i pSeries, jednak możliwe jest także uwzględnienie innych platform. Wsparcie zaawansowane, zaadaptowane do środowiska Klienta, zapewnia szybki i łatwy dostęp do specjalistów wsparcia technicznego IBM. Są to doświadczeni eksperci, którzy służą doradztwem i pomocą w odpowiedzi na zapytania dotyczące oprogramowania, a także proaktywnie pomagają w wykrywaniu i eliminacji potencjalnych problemów, zanim one faktycznie wystąpią.

Usługi Premium

Usługi wsparcia dla rozwiązań

Zarządzanie dostępnością

Zaawansowane usługi wsparcia

Pakiety dla aplikacji Microsoft

Usługi Premium

Zapewnienie ciągłości wsparcia

IBM zapewnia klientowi ciągłość wsparcia technicznego dla oprogramowania, dla którego minęła już data zakończenia świadczenia usług. Taka potrzeba występuje często u klientów, którzy z przyczyn strategicznych lub w związku z konkretnym planem migracji muszą utrzymywać na swoich systemach wcześniejszą wersję oprogramowania. Jeśli klient napotka problem związany z użytkowaniem oprogramowania, w ramach opisywanej usługi będzie przeprowadzona analiza, a jeśli ujawni ona defekt – Klientowi zostanie przedstawione obejście lub rozwiązanie problemu. Istotą usługi jest zapewnienie dostępności środowiska programowego i rozwiązywanie problemów, gdy wystąpi taka potrzeba.

Zarządzanie wydajnością

IBM służy pomocą i rekomendacjami dotyczącymi zapewnienia maksymalnej wydajności infrastruktury mainframe i rozwiązywania niektórych konkretnych problemów z wydajnością, takich jak:

- *przekroczenie okna czasowego przetwarzania wsadowego;*
- *wydajność uruchamiania nowych aplikacji;*
- *problemy ze skalowalnością.*

Zaawansowane usługi wsparcia

Zarządzane usługi wsparcia pomagają Klientom w optymalnym wykorzystaniu zasobów informatycznych, przyczyniając się do poprawy jakości i uproszczenia procesów wsparcia. IBM analizuje cele biznesowe, strategię informatyczną i istniejące środowisko Klienta. Następnie opracowywane jest indywidualne rozwiązanie dopasowane do potrzeb Klienta i specyfiki branży – uwzględniające cele Klienta, zakres wsparcia i zasoby, jakimi Klient dysponuje.

Usługi wsparcia dla rozwiązań

Usługi IBM w zakresie wsparcia dla rozwiązań są, zgodnie ze swą nazwą, skonstruowane wokół konkretnych rozwiązań. Kompleksowe wsparcie obejmujące zarówno sprzęt, jak i oprogramowanie, ułatwia zarządzanie złożonymi platformami IBM i heterogenicznymi. Model wsparcia oparty na rozwiązaniach eliminuje konieczność zapewnienia wsparcia dla poszczególnych elementów sprzętowych i programowych (pochodzących od różnych dostawców), a tym samym współpracy z wieloma dostawcami usług. Ponieważ infrastruktura podlega zarządzaniu jako całość, problemy Klienta są eliminowane na poziomie całego rozwiązania, bez konieczności kierowania zgłoszeń do wielu różnych kanałów wsparcia. Doświadczenie w zapewnieniu wsparcia dla środowisk międzyplatformowych oraz obecna w IBM świadomość wysokiego kosztu wszelkich przestoju – to czynniki sprzyjające szybkiemu i sprawnemu rozwiązywaniu problemów. Tego rodzaju proaktywne wsparcie, bazujące na technologiach monitorowania i wprowadzaniu poprawek tam, gdzie są konieczne, pomaga w zapewnieniu ciągłości działania środowiska informatycznego – a jeśli już dojdzie do przestoju, umożliwia szybkie przywrócenie sprawności. Rozwiązanie, które Klienci nabywają dziś, jest nieustannie doskonałe, a udoskonalenia te przyczyniają się do poprawy wydajności i wartości usług w środowisku Klienta.

Usługi gwarantowane – wsparcie dla sprzętu

Usługi o wysokiej dostępności

Utrzymanie wysokiej dostępności sprzętu jest dziś jednym z czynników decydujących o zdolności przedsiębiorstw do przetrwania na rynku. Odpowiadając bezpośrednio na tę istotną potrzebę, IBM oferuje znacznie poszerzoną gamę usług, w której znalazła się dodatkowa opcja serwisowania sprzętu – usługi gwarantowane (Committed Services – CS). Stanowią one ekonomiczne rozwiązanie wspomagające utrzymanie wysokiej dostępności sprzętu.

Usługi gwarantowane

Usługi gwarantowane to oferta w ramach rozszerzonego wsparcia technicznego.

Usługi gwarantowane są skonstruowane na bazie formalnego zobowiązania IBM do zapewnienia kompleksowego wsparcia technicznego na jednym z określonych poziomów usług. Zapewniają wysoką reaktywność i sprawne rozwiązywanie problemów dotyczących wielu różnych produktów sprzętowych IBM.

Poziomy usług

Poziomy usług gwarantowanych są definiowane jako kombinacja czasu pierwszego kontaktu, czasu reakcji w siedzibie Klienta lub całkowitego czasu naprawy. Dla każdej platformy produktowej określona jest lista poziomów usług, a ponadto Klient może wykupić usługę dostępną w konkretnych porach lub przez całą dobę.

Po stronie IBM cała infrastruktura świadczenia usług, w tym zasoby przeznaczone do obsługi zgłoszeń i logistyka części, została zoptymalizowana pod kątem oferowanych opcji poziomów usług.

Oferta usług gwarantowanych obejmuje następujące opcje:

Czas naprawy:

- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas naprawy: 6 godzin.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas naprawy: 8 godzin.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas naprawy: 12 godzin.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas naprawy: 24 godziny.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowana naprawa w następnym dniu roboczym.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas naprawy: 48 godzin.*

Czas reakcji w siedzibie Klienta:

- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas reakcji w siedzibie Klienta: 4 godziny.*
- *Naprawa przez IBM w siedzibie Klienta, gwarantowany czas reakcji w siedzibie Klienta: 8 godzin.*

Czas nawiązania kontaktu:

- *Gwarantowany czas nawiązania kontaktu: 0,5 godziny.*
- *Gwarantowany czas nawiązania kontaktu: 1 godzina.*
- *Gwarantowany czas nawiązania kontaktu: 2 godziny.*

Dostępność poszczególnych opcji zależy od typu urządzenia, jego konfiguracji i lokalizacji, dlatego powinna być każdorazowo zweryfikowana z działem handlowym MTS.

Uwaga: Czas nawiązania kontaktu jest to czas, po jakim specjalista IBM nawiązuje kontakt z klientem (Qualified Call Back).

Gwarantowany czas naprawy

W ramach tej oferty IBM zobowiązuje się umownie do udzielania Klientom pomocy w szybkim przywracaniu gotowości operacyjnej sprzętu. Klienci mają do wyboru różne poziomy i opcje usług dla konkretnego produktu, który ma być objęty wsparciem IBM.

Wartość z perspektywy Klienta

Współczesne środowiska informatyczne charakteryzują się złożonością systemów, niejednokrotnie heterogenicznych i ściśle powiązanych, które wspierają newralgiczne aplikacje biznesowe.

Usługi gwarantowane – wsparcie dla sprzętu

Dostępność systemów informatycznych ma obecnie krytyczne znaczenie dla działalności biznesowej przedsiębiorstw. Dlatego niezbędne jest zapewnienie wsparcia na wypadek awarii sprzętowych w środowiskach heterogenicznych, spełniającego specyficzne wymagania Klientów. W ramach usług gwarantowanych IBM bierze na siebie odpowiedzialność za wsparcie, a tym samym z perspektywy Klienta upraszcza zarządzanie środowiskiem sprzętowym.

Dzięki usługom gwarantowanym Klienci uzyskują pełniejszą kontrolę nad swoimi budżetami informatycznymi i minimalizują całkowite koszty użytkowania (TCO), gdyż płacą tylko za usługi, których faktycznie potrzebują. Co więcej, ponieważ możliwe jest wybieranie różnych poziomów usług dla poszczególnych komputerów i urządzeń, Klient otrzymuje rozwiązanie usługowe dopasowane do potrzeb biznesowych.

- *Szybkie rozwiązywanie problemów zapewniające zwiększoną dostępność złożonych infrastruktur informatycznych.*
- *Redukcja kosztów poprzez zapewnienie większej produktywności pracy użytkowników.*
- *Możliwość indywidualnego adaptowania umów dotyczących poziomu usług.*
- *Odpłatność tylko za usługi faktycznie potrzebne i skorelowane z wymaganiami przedsiębiorstwa.*

Ceny

Ceny usług gwarantowanych kalkulowane są jako procent podstawowej opłaty serwisowej za dane urządzenie.

Ceny opcji usług gwarantowanych zależą od typu/modelu maszyny IBM oraz jej konfiguracji i lokalizacji.

Referencje

- *IBM jest liderem pod względem zadowolenia Klientów ze wsparcia dla sprzętu.*
- *IBM dysponuje na całym świecie 14 000 certyfikowanych pracowników serwisu.*
- *Infrastruktura wsparcia IBM obejmuje 14 centrów pomocy na całym świecie, w których pracuje ponad 2500 konsultantów centrów zgłoszeniowych.*
- *IBM utrzymuje jeden z największych na świecie zapasów części w 479 magazynach na całym świecie.*
- *IBM ma dostęp do specjalistycznej wiedzy inżynierów zatrudnionych w różnych krajach oraz bezpośredni dostęp do laboratoriów na całym świecie.*
- *IBM dysponuje sprawdzonymi w praktyce procesami i potencjałem wsparcia wszystkich typowych infrastruktur informatycznych, w tym platform IBM server i pamięci masowych, oprogramowania pośredniego IBM i strategicznych produktów innych producentów.*

Co wyróżnia IBM

Usługi gwarantowane umożliwiają objęcie produktów IBM wsparciem najwyższej jakości, zapewniającym funkcjonowanie infrastruktury IT o krytycznym znaczeniu.

ServicePac i FixPac

Oferta usługowa ServicePac obejmuje stale poszerzaną gamę usług wsparcia IBM, opracowanych specjalnie z myślą o sprzedaży przez Partnerów Handlowych. Klient za atrakcyjną cenę otrzymuje wstępnie zdefiniowany zakres usług dostępnych przez ustalony czas. Oferta ServicePac obejmuje rozszerzenia i przedłużenia gwarancji i serwisu, a także usługi wsparcia pogwarancyjnego, instalacji i wsparcia dla oprogramowania.

Dostępne są opcje ServicePac dla systemów IBM: System x, Blade Center, niektóre produkty System i i System p oraz pamięci masowe i produkty dla placówek handlu detalicznego.

Grupa Klientów

Oferta ServicePac jest odpowiednia dla Klientów o różnej wielkości, od małych przedsiębiorstw po duże korporacje.

Korzyści dla nabywców usług ServicePac i FixPac to między innymi:

- *Szybki dostęp do szerokiej gamy najwyższej klasy usług, wsparcia i wiedzy specjalistycznej.*
- *Gwarantowane czasy reakcji i czasy naprawy.*
- *Możliwość uzyskania wysokiego zwrotu z inwestycji w technologie.*
- *Minimalizacja przestoju i związanych z nimi kosztów.*
- *Nieskomplikowana procedura zakupu.*
- *Prosty proces rejestracji usługi.*
- *Ustalony zakres pracy i stała cena przez cały czas obowiązywania umowy.*
- *Umowa ServicePac może być ujęta w zamówieniu na sprzęt.*

Wsparcie dla sprzętu:

- **Reakcja w trybie 7 x 24 x 4 godziny**
(również w dni ustawowo wolne od pracy), przez całą dobę, reakcja w ciągu czterech godzin od określenia problemu.
- **Reakcja w trybie 5 x 9 x 4 godziny**
(z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), przez całą dobę, reakcja w ciągu czterech godzin od określenia problemu. Usługi są świadczone tylko w godzinach pracy IBM.
- **Reakcja w siedzibie Klienta w następnym dniu roboczym**
(z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), reakcja w siedzibie Klienta w następnym dniu roboczym po określeniu problemu. Usługi są świadczone tylko w godzinach pracy IBM.
- **Naprawa w trybie 7 x 24 x 24 godziny**
(również w dni ustawowo wolne od pracy), przez całą dobę, naprawa w ciągu dwudziestu czterech godzin od określenia problemu.
- **Naprawa w trybie 7 x 24 x 8 godzin**
(również w dni ustawowo wolne od pracy), przez całą dobę, naprawa w ciągu ośmiu godzin od określenia problemu.

Dostępne są także umowy ServicePacs na usługi wsparcia dla oprogramowania Windows i VMware.

ServicePac

Wsparcie dla oprogramowania:

• **Microsoft Support Line**

Całodobowe wsparcie zdalne dla Klientów korzystających z platformy Microsoft/Intel. Obejmuje odpowiedzi na pytania dotyczące użytkowania i eksploatacji, w tym pytania typu „jak to zrobić”. Wsparcie to dotyczy systemów operacyjnych Windows i produktów Microsoft dla systemów zaplecza.

• **Wsparcie dla oprogramowania VMWare**

Ta usługa zapewnia roczny, całodobowy dostęp do linii wsparcia Support Line w sprawach dotyczących oprogramowania VMWare. Pomoc świadczona jest drogą telefoniczną i elektroniczną (o ile taka forma jest dostępna). Klient może uzyskać odpowiedzi na pytania dotyczące produktu, wykonywania konkretnych zadań i instalacji oprogramowania VMWare.

Dlaczego warto wybrać IBM ServicePac?

Opcja elektroniczna umowy ma wiele zalet:

- *Usprawniony proces rejestracji – nawet w przypadku obszernych spisów zasobów rejestracja jest kwestią minut.*
- *Rejestracja usługi nie wymaga wypełniania dokumentów papierowych.*
- *Umowa IBM ServicePac zamówiona drogą elektroniczną może być dostępna jeszcze w dniu złożenia zamówienia.*

Dodatkowe informacje

Aby uzyskać dodatkowe informacje o ofercie IBM ServicePac, należy skontaktować się z Partnerem Handlowym IBM lub Dystrybutorem IBM.

ServiceSuite

Najważniejsze informacje o ofercie ServiceSuite

ServiceSuite to pojedyncza umowa obejmująca usługi wsparcia istotne z perspektywy małych i średnich przedsiębiorstw oraz wyodrębnionych działów większych organizacji.

Umowy ServiceSuite mogą być sprzedawane bezpośrednio przez IBM lub przez Partnerów Handlowych IBM.

ServiceSuite zapewnia fundamentalne wsparcie sprzętu i oprogramowania oraz umożliwia dodanie usług utrzymaniowych, takich jak rozszerzone wsparcie techniczne.

Oferta ServiceSuite obejmuje wszystkie główne platformy IBM, a także liczne produkty firm innych niż IBM.

Podstawowa umowa ServiceSuite

Oto wybrane komponenty usług serwisowania sprzętu IBM:

- *Naprawy maszyn.*
- *Serwis prewencyjny maszyn.*
- *Analiza błędów/wsparcie zdalne.*
- *Obsługa problemów.*
- *Zarządzanie zmianami technicznymi.*
- *Serwisowanie maszyn innych niż maszyny IBM.*
- *Wsparcie telefoniczne w razie defektów systemowych.*

Opcje dodatkowe ServiceSuite

Dopełnieniem podstawowej oferty ServiceSuite są opcje usług, z których można zbudować kompleksową umowę kształtującą zasady wsparcia nawet bardzo skomplikowanych środowisk klienckich. Oferta opcji obejmuje wsparcie Support Line, serwisowanie oprogramowania, rozszerzone wsparcie techniczne i rozszerzone doradztwo dla Klienta.

ServiceSuite

Support Line

Pojedyncze, zintegrowane rozwiązanie kwestii zdalnego wsparcia dla złożonych środowisk rozproszonych. Serwis wsparcia telefonicznego Support Line umożliwia Klientom zdalne uzyskiwanie pomocy i odpowiedzi na pytania dotyczące instalacji i eksploatacji konkretnych produktów.

W odniesieniu do obsługiwanych produktów Support Line jest dla Klienta jednolitym źródłem odpowiedzi na problemy eksploatacyjne i zaspokaja wszystkie potrzeby w zakresie wsparcia zdalnego.

Innowacyjna struktura rozwiązania Support Line zapewnia elastyczność i precyzję wyboru „grup objętych wsparciem” (systemów operacyjnych, oprogramowania i/lub produktów sprzętowych).

Support Line świadczy wsparcie dotyczące wybranych aplikacji IBM oraz najpopularniejszych platform innych niż IBM, w tym Microsoft Windows i Linux. Dostępne jest także wsparcie dla sieci pamięci masowych (Storage Area Networks – SAN) i sieciowych pamięci masowych (Network Attached Storage – NAS). Klient ma do dyspozycji pomoc zdalną świadczoną drogą telefoniczną i elektroniczną (tam, gdzie taka forma jest dostępna).

Serwisowanie oprogramowania

Pakiet zawierający wsparcie Support Line i usługi subskrypcyjne dla System i, System p. Wszystkie zalety usługi Support Line plus aktualizacje programów (w tym nowe wersje i wydania).

Rozszerzone wsparcie techniczne

W ramach usług rozszerzonego wsparcia technicznego (ETS) dostępnych jest kilka nowych i udoskonalonych rozwiązań z dziedziny wsparcia, które uzupełniają standardową ofertę utrzymaniową. Rozwiązania te są odpowiedzią na potrzeby Klientów, którym zależy na zapewnieniu wysokiej dostępności oprogramowania i ekonomicznym wsparciu. Wsparcie ETS otwiera przed Klientem wiele możliwości:

- *Pomoc w lokalizowaniu problemów na różnych poziomach środowiska informatycznego.*
- *Dostęp do Zespołu Doradców Klienta, który koordynuje rozwiązywanie problemów Klienta drogą telefoniczną lub elektroniczną.*
- *Opcję rozszerzonych kryteriów reagowania, która skraca czas reagowania na problemy o istotności 1 do 30 minut.*
- *Zarządzanie sytuacjami krytycznymi, czyli usługę, w ramach której IBM wyznaczy osobę do obsługi problemu i monitorowania postępów.*
- *Wsparcie dla oprogramowania w siedzibie Klienta – w przypadku problemów o istotności 1, których nie można rozwiązać zdalnie.*
- *Zdalną pomoc w instalowaniu poprawek.*
- *Interpretację raportów z serwisu prewencyjnego.*
- *CustomPac (tylko System z/S390) – pakiet instalacyjny i aktualizacyjny oprogramowania IBM, w tym ProductPac, RefreshPac, Selective Followon Service i Online Maintenance Information System.*

Rozszerzone doradztwo dla Klienta

Rozszerzone doradztwo dla Klienta to oferta uzupełniająca wsparcie standardowe. Usługa polega na wyznaczeniu konkretnego pracownika IBM, który zapozna się ze środowiskiem Klienta. Na podstawie uzyskanych informacji i własnej wiedzy wyznaczona osoba będzie pomagać Klientowi w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów.

ServiceSuite

Oferta usług zarządzania wydajnością

Zarządzanie wydajnością dla platform iSeries i pSeries.

Charakterystyka umowy i opcje płatności

Okres fakturowania:

- Raz na miesiąc.
- Raz na kwartał.
- Raz na rok.

Płatność z góry:

- Klient może zapłacić z góry za rok lub za cały okres obowiązywania umowy, otrzymując w zamian dodatkowy upust.

Gwarancja cen:

- Wszystkie umowy ServiceSuite są objęte gwarancją niezmienności cen przez pierwsze 12 miesięcy. Po zakończeniu każdego okresu 12-miesięcznego ceny są ustalane na nowo (korygowane) i obowiązują niezmiennie przez następne 12 miesięcy. Ponadto nowe zasoby dodawane do spisu serwisowanych zasobów podlegają cenom obowiązującym w momencie dodania i gwarantowana jest niezmiennosc tych cen do końca bieżącego roku umowy.
- Opcjonalnie, po wniesieniu opłaty naliczanej jako procent od wartości umowy, Klient może zagwarantować sobie niezmiennosc cen przez cały okres obowiązywania umowy (2, 3, 4 lub 5 lat).

Upusty dla Klientów:

Za wydłużenie okresu zobowiązania.

- Klient otrzymuje upust za zawarcie umowy na 2, 3, 4 lub 5 lat.
- Umowa na 2 lata – upust w przybliżeniu 2%.
- Umowa na 3 lata – upust w przybliżeniu 5%.
- Umowa na 4 lata – upust w przybliżeniu 7,5%.
- Umowa na 5 lat – upust w przybliżeniu 10%.
- Upust jest liczony od łącznej wartości umowy, w tym wartości serwisowania i innych usług.

Podsumowanie korzyści:

- Zintegrowane usługi serwisowania sprzętu i wsparcia dla oprogramowania.
- Jednolite warunki.
- Konkurencyjne ceny.
- Opcja płatności z góry i gwarantowanej ceny.



Kontakt

Matej Kubiak (*ibm.com*) e-mail: kubiak@sk.ibm.com

Justyna Pawlak (*sektor Global Business – SMB*) e-mail: justyna.pawlak@pl.ibm.com

Maciej Wachelka (*sektor Global Business – SMB*) e-mail: maciej.wachelka@pl.ibm.com

Wiesław Pełka (*sektor bankowo–ubezpieczeniowy*) e-mail: wieslaw.pelka@pl.ibm.com

Mikołaj Makowski (*sektor publiczny*) e-mail: mikolaj.makowski@pl.ibm.com

Michał Sapiejewski (*sektor przemysłowy i komunikacyjny*) e-mail: michal_sapiejewski@pl.ibm.com

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Polska Sp. z o.o.
Wiśniowy Business Park
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. +48 22 878 67 77
faks +48 22 878 68 88

Strona główna IBM znajduje się
pod adresem:
ibm.com/pl/

Wyprodukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone

IBM i logo IBM są znakami towarowymi
lub zastrzeżonymi znakami towarowymi
firmy International Business Machines
Corporation w Stanach Zjednoczonych
i/lub innych krajach.

Nazwy innych firm, produktów lub usług
mogą być ich znakami towarowymi lub
znakami usługowymi. Zawarte w tym
dokumencie odniesienia do produktów
lub usług IBM nie oznaczają, że są one
dostępne we wszystkich krajach,
w których działa IBM.