

Обслуживание и техническая поддержка от IBM



Введение

Дорогие коллеги!

Мы рады представить Вам новый каталог услуг технической поддержки, которые оказывает сервисное подразделение IBM – Global Technology Services (GTS).

Времена изменились. Возрастающая сложность ИТ-инфраструктуры и усиливающееся давление со стороны бизнеса требуют применения новых подходов к организации ИТ. Сегодня ключевым приоритетом для многих заказчиков становится высокая доступность ИТ-систем, гарантированная соответствующим соглашением об уровне обслуживания, а также качество и скорость оказания технической поддержки на приобретенное оборудование или программное обеспечение.

Наш многолетний опыт работы с заказчиками на самых различных рынках показывает, что сегодня им необходим сервис, отвечающий следующим критериям:

- **Интегрированность** – для упрощения ИТ-сред, построенных на базе разнородных продуктов от различных поставщиков.
- **Оперативность и надежность** – для быстрого реагирования на возникающие проблемы и прямого доступа к ресурсам технической поддержки IBM.
- **Непрерывность** – для оптимизации ИТ-систем и предотвращения внеплановых простоев в бизнесе.

Помимо базового уровня сервиса, подразделение IBM GTS готово предоставить Вам различные варианты расширенной технической поддержки, которая включает в себя такие опции, как дополнительные гарантийные услуги, удаленная поддержка по телефону, услуги сопровождения программного обеспечения и ряд других.

Кроме того, Вам может быть предложен сервис премиум-класса, призванный удовлетворить Ваши специфические запросы. Вы также можете выбрать уровень предоставления сервиса, который в наибольшей степени будет отвечать Вашим индивидуальным требованиям к уровню доступности ИТ-систем, необходимому для эффективной поддержки бизнеса.

Многие из перечисленных услуг могут также предоставляться бизнес-партнерами IBM в виде дополнений к их собственным предложениям. Поставщики решений и системные интеграторы могут включать сервисы IBM в свои портфели продуктов и услуг, что позволит им получить конкурентное преимущество, благодаря возможности предложить своим заказчикам техническую поддержку от компании IBM.

Мы готовы предложить Вам широкий спектр услуг по технической поддержке, который по своей полноте, уровню интеграции и охвату инфраструктуры сегодня не может сравниться с предложениями других поставщиков. Данный каталог позволит Вам лучше узнать о наших предложениях.



Сергей Яскевич

Руководитель направления технической поддержки
IBM Global Technology Services

Услуги по технической поддержке IBM

Уровни поддержки

Сервисное подразделение IBM GTS предлагает широкий портфель услуг по технической поддержке, разработанных для того, чтобы упростить управление вашей ИТ-средой, помочь вам достигнуть требуемых показателей развития и повысить производительность ИТ-инфраструктуры.

Из широкого спектра предоставляемых сервисов вам предлагается выбор уровня обслуживания, соответствующего особенностям вашей ИТ-инфраструктуры и требованиям вашего бизнеса.

Существуют следующие основные уровни технической поддержки:

1. Базовая поддержка (Foundation Support)

Данный уровень базового сервиса со стандартным набором необходимых элементов технической поддержки предназначен для всех типов ИТ-систем.

2. Расширенная поддержка (Enhanced Technical Support)

Основанные на базовой поддержке, услуги данного уровня призваны повысить операционную эффективность систем до максимально возможного. Расширенная поддержка способствует решению проблем в масштабах всего предприятия, а также предусматривает приоритетность реагирования на запросы о технической помощи в соответствии с серьезностью проблемы и создание удаленной консультационной группы специалистов для координации задач профилактического и технического обслуживания, управления критическими ситуациями и круглосуточной информационной поддержки заказчика. Сервис данной категории предполагает проактивный подход, то есть возможность предпринять действия, предупреждающие возникновение нештатных ситуаций и/или отклонение эксплуатационных параметров.

3. Поддержка премиум-класса (Custom Support)

Данный уровень поддержки предлагается тогда, когда бизнес организации в высшей степени зависит от бесперебойной работы ИТ-систем и требуется интегральная поддержка аппаратного и программного обеспечения с привлечением узких специалистов высшей квалификации, например, ETS Technical Assistance.

Классификация услуг IBM по технической поддержке

Тип поддержки	Поддержка аппаратного обеспечения	Поддержка программного обеспечения
Поддержка премиум-класса	Индивидуальная техническая поддержка (MTSS)	
	Управление технической поддержкой ИТ-инфраструктуры заказчика, включая продукты других производителей	ИТ-Адвокат заказчика Представитель IBM, выделенный для работы с заказчиком Работа технического специалиста (ETS Technical Assistance)
Расширенная поддержка	С гарантированным временем восстановления (fix time)	Расширенная техническая поддержка (ETS) Поддержка всех продуктов в рамках базовой поддержки + дополнительные услуги Опции ETS: <ul style="list-style-type: none"> • Портал ETS • ETS для систем хранения данных • Другие опции.
	Расширенное гарантийное обслуживание в режиме 24x7	
	Улучшенные сроки послегарантийного обслуживания 24x7	
Базовая поддержка	Гарантийное обслуживание 5x9, NBD	Passport Advantage Поддержка продуктов IBM, не относящихся к системному ПО
	Послегарантийное обслуживание 5x9, NBD	Support Line Поддержка системного ПО IBM и других производителей для различных платформ
	Обслуживание оборудования сторонних производителей (Cisco, Brocade, Nortel)	SW MA Поддержка ОС и лицензионного системного ПО для платформ System i и System p
		Service Extension Продление поддержки за пределами стандартного срока

Преимущества поддержки от IBM

Международная команда высококвалифицированных специалистов

Все инженеры по обслуживанию заказчиков IBM GTS проходят регулярное специализированное обучение по новым продуктам на заводах-изготовителях и в учебных центрах IBM. Глубокие знания помогают с наиболее возможной точностью определить проблему, действия и ресурсы, необходимые для устранения неполадок оборудования, еще на этапе обращения заказчика в службу сервиса. Подробнейшие руководства по ремонту оборудования и многолетний опыт работы позволяют отремонтировать оборудование быстро, часто – при первом визите. Инженеры отдела мобильны и имеют возможность в любой момент связаться с персоналом заказчика и любым уровнем поддержки внутри IBM с помощью технологий мобильной связи, GPRS, Интернета/Интранета. Структурированная многоуровневая (от момента регистрации до завершения действий по устранению проблемы) организация технического обслуживания всегда готова прийти вам на помощь.

Глобальная информационная система службы сервиса RETAIN (Remote Technical Assistance and Information Network)

Сервисные подразделения IBM по всему миру поддерживают миллионы единиц компьютерного оборудования IBM и других производителей. Инженеры службы сервиса IBM имеют постоянный доступ к RETAIN. При необходимости получить поддержку в решении нестандартных ситуаций и ранее не встречавшихся проблем в среде RETAIN организуется работа с привлечением специалистов всех необходимых уровней знаний и квалификации. База данных по проблемам такого рода постоянно пополняется и хранится в RETAIN. Многие типы оборудования IBM имеют возможность при обнаружении проблем самостоятельно обращаться в RETAIN, сообщать о неисправности и фактически инициировать процесс ремонта. Доступ к системе RETAIN является большим преимуществом, способствующим эффективности и высокому качеству обслуживания.

Развитая удаленная диагностика

Мы используем последние достижения технологий, которые помогают отодвинуть барьеры пространства и времени для быстрого и эффективного решения проблем. Такой подход позволяет при необходимости привлекать узкоспециализированных специалистов завода-изготовителя и разработчиков данного типа оборудования в режиме реального времени. IBM тщательно следит за

безопасностью доступа к собственным информационным ресурсам (в частности – к RETAIN и системам удаленной диагностики) и с такой же тщательностью подходит к вопросам безопасности систем пользователей IBM, участвующих в упомянутых процессах. Средства авторизации, аутентификации, работа с использованием технологий VPN и другие меры служат для обеспечения высочайшего уровня безопасности.

Один из самых больших в мире каталогов деталей

Благодаря стратегическому расположению складов запасных частей и единой складской системе учета мы можем заказать и отгрузить необходимую для вашей машины часть в кратчайшие сроки. Примерно 90% наиболее необходимых для заказчиков запчастей находятся на складе IBM в Москве. Если запчасти нет в России, она заказывается и доставляется с центрального склада запасных частей IBM в Амстердаме (Нидерланды). Кроме того, глобальная система обеспечения запасных частей, связанная с заводами-изготовителями и лабораториями разработки оборудования, позволяет вести статистику использования деталей и, таким образом, влиять на процессы совершенствования качества продукции IBM.

Профилактическое обслуживание

Профилактическое обслуживание как таковое в традиционном понимании занимает все меньшее место в практике обслуживания оборудования IBM. Однако включение в состав аппаратных и программных средств функций постоянного мониторинга и анализа обширных системных данных позволяет в большинстве случаев идентифицировать потенциальную ошибку до того, как неисправность возникнет и негативно повлияет на ваш бизнес.

Инженерные изменения

В процессе жизненного цикла оборудования разработчики могут вносить в конструкцию изменения, направленные на устранение замеченных в процессе эксплуатации проблем, на повышение уровня надежности и/или безопасности оборудования. Заводы-изготовители и инженеры отдела сервисного обслуживания IBM также отвечают за осуществление программы инженерных изменений, с тем чтобы оборудование IBM, находящееся на обслуживании, соответствовало высокому стандарту компании. Установка инженерных изменений планируется совместно с заказчиком дополнительно.

Поддержка аппаратного обеспечения

Одним из важнейших направлений работы сервисного подразделения IBM GTS является предоставление услуг в области поддержки аппаратного обеспечения.

Надежность оборудования IBM, подкрепленная гарантийным обслуживанием и применением отказо- и катастрофоустойчивых технологий, постоянно возрастает. Но даже обладая высоконадежной инфраструктурой, вы должны быть особенно заинтересованы в оперативном устранении возникающих проблем, если ваш бизнес высокочувствителен к работе информационных систем.

IBM GTS занимается планированием, установкой, настройкой и поддержкой аппаратного обеспечения IBM и ряда других производителей, производит ремонт компьютерного оборудования и предлагает различные варианты гарантийного и послегарантийного обслуживания.

Независимо от того, является ваша компания малым предприятием или многонациональной корпорацией, мы готовы предложить вариант технического обслуживания оборудования, соответствующий вашим бизнес-требованиям и возможностям.

Гарантийное обслуживание

Сервисное подразделение IBM GTS выполняет гарантийное обслуживание оборудования IBM, приобретенного через официальных дилеров, уполномоченных на продажи в России. В течение гарантийного периода IBM обеспечивает бесплатный ремонт путем замены запчастей или всего оборудования согласно руководству по ремонту оборудования IBM.

На всю продукцию, предлагаемую IBM в России, распространяется гарантия. Стандартные условия предоставления гарантии и сроки гарантии описаны в документе «Положение об ограниченной гарантии». Версии данного Положения на разных языках можно найти на Web-сайте IBM: http://www.ibm.com/servers/support/machine_warranties/.

Отдельные типы/модели машин имеют увеличенные сроки гарантии, также срок гарантии может быть изменен при приобретении оборудования. Подробности можно уточнить у торговых представителей IBM и авторизованных бизнес-партнеров.

В течение гарантийного периода мы предлагаем вам:

- оказание технической помощи под руководством и силами опытных специалистов сервисного подразделения IBM GTS и авторизованными сервисными центрами;
- поддержание рабочего состояния и высокой степени готовности вашего оборудования;
- самые современные, разработанные IBM методы обслуживания, которые гарантируют оптимальный сервис у пользователя.

Перечень услуг, предлагаемых в рамках базового гарантийного обслуживания, включает в себя:

- предоставление запасных частей;
- работу инженеров;
- инженерные изменения;
- предоставление рекомендаций по обновлению микрокодов;
- помощь в установке и настройке IBM Service Agent на серверах IBM (где предусмотрено);
- электронную удаленную поддержку по телефонной линии связи или сетям Интернет;
- профилактические работы, предусмотренные стандартной гарантией разработчика для данного типа оборудования.

Параметры базового гарантийного обслуживания:

Гарантийный период	1–3 года (в зависимости от типа оборудования)
Тип обслуживания	(*)
Период обслуживания	(*) см. www.ibm.com/services/ru/
Установка IBM Service Agent	

(*) Тип обслуживания и период обслуживания указываются для каждого конкретного типа оборудования (см. «Положение об ограниченной гарантии»).

Если параметров базового гарантийного обслуживания недостаточно для удовлетворения ваших бизнес-требований, существует возможность повышения уровня сервиса путем заключения контракта на расширенное гарантийное обслуживание.

Подробную информацию об условиях базового гарантийного обслуживания можно получить на сайте: www.ibm.com/services/ru/.

Послегарантийное обслуживание

В гарантийный период и по его окончании вы можете заключить договор на послегарантийное обслуживание, чтобы обеспечить максимальную надежность работы ваших ИТ-систем при фиксированных затратах.

В течение послегарантийного обслуживания мы предлагаем вам:

- оказание технической помощи силами опытных специалистов сервисного подразделения IBM GTS – ноу-хау производителя;
- поддержание рабочего состояния и высокой степени готовности вашего оборудования;
- самые современные, разработанные IBM методы обслуживания, которые гарантируют оптимальный сервис у пользователя;
- выгодные расценки при заключении договора на долгосрочное обслуживание (3, 4, 5 лет);
- гибкие условия договора.

Перечень услуг, предлагаемых в рамках послегарантийного обслуживания, включает в себя:

- предоставление запасных частей;
- работу инженеров;
- инженерные изменения;
- предоставление рекомендаций по обновлению микрокодов;
- поддержку второго уровня;
- установку и настройку IBM Service Agent на серверах IBM (где применимо);
- электронную удаленную поддержку по телефонной линии связи или сетям Интернет;
- профилактические работы, предусмотренные разработчиком для данного типа оборудования.

Действие договора на послегарантийное обслуживание:

- неопределенный срок (но не менее 1 года);
- сроком на несколько лет – от 1 до 5.

Стандартный период обслуживания – с понедельника по пятницу, с 9:00 до 18:00.

Расширенное гарантийное и послегарантийное обслуживание

По мере того как вы все более полагаетесь на информационные технологии для выполнения критически важных операций, возникает необходимость в дополнительной поддержке оборудования. Расширенное гарантийное и послегарантийное обслуживание IBM предоставляет вам необходимые дополнительные возможности, которые оптимально подходят вам по срокам выполнения и помогут обеспечить требуемый уровень надежности и готовности вашей ИТ-инфраструктуры.

Расширенное гарантийное обслуживание может быть заказано и оплачено одновременно с заказом оборудования IBM. Для этого достаточно на этапе создания конфигурации оборудования заказать расширенное гарантийное обслуживание у авторизованного бизнес-партнера IBM.

Параметры расширенного гарантийного обслуживания

Срок действия расширенного соглашения	От 1 года и более
Тип обслуживания	На месте установки
Время реагирования Время реагирования – это промежуток времени между регистрацией проблемы в сервисной службе IBM и звонком технического специалиста заказчику. Такой звонок представляет собой первый шаг к разрешению проблемы.	Полчаса – 1 час – 2 часа
Время восстановления Время восстановления – это промежуток времени между регистрацией проблемы в сервисной службе IBM и ремонтом неисправной машины до нормального рабочего состояния. Вне территории города Москвы время восстановления определяется по запросу заказчика. Нормальное рабочее состояние – это состояние, когда оборудование может быть использовано заказчиком, и его эксплуатационные характеристики соответствуют заявленным фирмой-изготовителем. Для неисправностей, не требующих немедленного обслуживания (отложенного обслуживания), ремонт выполняется в плановом режиме.	8 часов – 12 часов – 24 часа – 48 часов или иное, продиктованное географическим расположением, наличием путей сообщения и т.п.
Период обслуживания	– стандартный период: рабочее время с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу; – круглосуточный период: 24 часа, 7 дней в неделю, включая выходные и праздничные дни
Поддержка программного обеспечения	Необходимо заключение комплексного сервисного контракта ETS

IBM также предоставляет возможность модификации системы после начала действия договора, которая включает в себя возможность автоматического включения в договор всего поставленного IBM оборудования и исключения из договора любой

Существует возможность повышения уровня сервиса путем заключения контракта на расширенное послегарантийное обслуживание, которое включает следующие опции:

- оговоренное время реагирования;
- оговоренное время прибытия инженера;
- оговоренное время восстановления;
- услуги удаленной поддержки программного обеспечения;
- расширение периода обслуживания.

отдельной единицы оборудования путем предварительного письменного уведомления.

Уровень сервиса определяет только сроки выполнения обслуживания и не является гарантией.

Поддержка программного обеспечения

Достичь бесперебойной работы программного обеспечения от IBM и других поставщиков помогает служба технической поддержки IBM GTS с единой точкой ответственности и доступностью в режиме 24x7. Наш сервис позволяет сократить время простоя, снизить затраты и высвободить ИТ-ресурсы.

Проблемы с программным обеспечением могут не просто замедлить ход вашего бизнеса, но и отвлечь ИТ-персонал от решения более насущных проблем. В этом случае вам поможет единая точка контакта для решения любых задач в области поддержки приложений от IBM или других поставщиков. IBM предлагает портфель услуг удаленной поддержки в режиме 24x7, в том числе решение отдельных проблем и консультации по использованию практически любых программных продуктов.

Служба технической поддержки IBM позволяет:

- сократить эксплуатационные расходы и повысить эффективность работы;
- повысить доступность систем и сократить время простоя;
- уменьшить сложность ИТ-среды;
- решить проблему нехватки ресурсов и квалифицированных сотрудников.

Глубокое знание программных продуктов, которым обладает IBM, поможет вашей организации быстро решить даже самые сложные проблемы с приложениями и обеспечить эффективность оперативной деятельности.

IBM предлагает три уровня технической поддержки программного обеспечения (ПО):

- базовая техническая поддержка – Foundation Support;
- расширенная техническая поддержка – Enhanced Technical Support (ETS);
- поддержка премиум-класса – Custom Support.

Базовая техническая поддержка ПО

Спектр услуг базовой технической поддержки IBM включает в себя оказание помощи по исправлению ошибок в программном обеспечении и предоставление заказчику обновлений и новых версий лицензированного ПО.

Базовая техническая поддержка предоставляется:

- удаленно – по телефону и/или электронной почте;
- в течение основных рабочих часов Центра поддержки IBM (с 09:00 до 18:00 в будние дни);
- для критических проблем (уровень серьезности 1, см. таблицу) – круглосуточно 7 дней в неделю;
- IBM гарантирует время реакции 2 часа после регистрации запроса в Центре поддержки IBM.

Базовая техническая поддержка не распространяется на обращения заказчика по следующим вопросам:

- конфигурация систем, рабочих станций или сетей;
- процесс обновления версии и/или установки аппаратного и программного обеспечения;
- помощь в разработке приложений и их переносе на другие платформы;
- проектирование и анализ конфигурации информационных систем;
- координация деятельности по поддержке за пределами зарегистрированной проблемы;
- техническая поддержка продуктов, не включенных в соглашение с IBM и/или в случае запуска программ в среде, отличающейся от предписанной;
- техническое обучение.

IBM также не берет на себя обязательств по исправлению ошибок в ПО с открытым кодом.

IBM предлагает несколько основных типов базовой технической поддержки:

- **Passport Advantage** для программных продуктов, не относящихся к категории системного ПО;
- **Software Maintenance (SWMA)** для системного ПО платформ System p и System i;
- **Support Line** для системного ПО платформ System z, System x, систем хранения данных и продуктов сторонних производителей;
- **Service Extention** для программных продуктов IBM, исключенных или планируемых к исключению (End of Service) компанией IBM из списка поддерживаемого ПО.

Passport Advantage

Passport Advantage – это базовая техническая поддержка программного обеспечения IBM класса middleware, т.е. несистемного программного обеспечения:

- DB2;
- Informix;
- Lotus Domino;
- Tivoli;
- WebSphere;
- и прочего.

Вся информация об услугах поддержки, предлагаемых в рамках программы Passport Advantage, представлена на Web-сайте IBM Software по адресу: <http://www-306.ibm.com/software/lotus/passportadvantage/>

Уровень серьезности	Влияние на бизнес	Характер затруднений
1	Критическое	Использование производственной системы невозможно. Необходимы немедленные действия
2	Значительное	Работоспособность ИТ-системы и/или системных компонентов сильно ограничена
3	Незначительное	Работоспособность ИТ-системы и/или системных компонентов ограничена в ряде некритических для производственной системы функциональных модулях
4	Минимальное	Информационный запрос

Software Maintenance Agreement (SWMA)

SWMA – это базовая техническая поддержка системных программных продуктов IBM для платформ System i и System p:

- AIX;
- лицензионных программных продуктов для system p, в том числе и под Linux:
 - HACMP;
 - HAGEO;
 - ESSL;
 - GPFS;
 - PSSP;
 - и прочих;
- i5OS;
- OS/400.

В состав услуг SWMA входит:

- предоставление обновлений ПО, включая новые версии и релизы, выпущенные в течение периода действия контракта;
- удаленная (по телефону и/или электронной почте) помощь в решении проблем, связанных с дефектами кода программного обеспечения;
- анализ диагностической информации для локализации возникающих проблем;
- предоставление информации по уже известным проблемам и соответствующим доступным исправлениям;
- консультирование по использованию документации IBM по System p и System i.

Контракт SWMA заключается на срок 1, 3, 5 лет с возможностью продления. При истечении срока действия поддержки заказчику может автоматически направляться сообщение с контрактом на продление поддержки.

Support Line

Support Line разработана как программа базовой технической поддержки системных программных продуктов IBM для платформ System z, System x, систем хранения данных и продуктов сторонних производителей (например Linux).

IBM:

- IBM средства хранения данных;
- IBM Lifecycle:
 - CADAM;
 - CATIA;
 - ENOVIA;
- System p & System i;
- System z:
 - z/OS, OS/390;
 - z/VM ;
 - VSE;
 - GDPS;
 - RCMF;

Другие производители:

- CheckPoint;
- Citrix:
 - AIX;
 - Sun;
 - Windows;
- CISCO;
- Linux:
 - System i;
 - System p;
 - System z;
 - System x;
 - Intel-based;
 - SUN и др.
- SAN & NAS;
- VMWare;
- Windows;
- и прочие.

Мы предлагаем вам заключить контракт Support Line на все программные продукты, вне зависимости от производителя, и пользоваться услугами технической поддержки от одного поставщика – IBM.

В состав услуг Support Line входит:

- удаленная (по телефону и/или электронной почте) помощь в решении проблем, связанных с дефектами кода программного обеспечения;
- предоставление обновлений ПО по продуктам производителей, указанных в списке поддерживаемых продуктов;
- анализ диагностической информации для локализации возникающих проблем;
- предоставление информации по уже известным проблемам и соответствующим доступным исправлениям;
- предоставление круглосуточного доступа к базам данных IBM, содержащим описания известных проблем и их решения.

В рамках обслуживания ПО сторонних производителей IBM обеспечивает локализацию проблем и, если возможно, получает от производителя информацию по решению проблемы. В случае обнаружения новой, т.е. ранее не зарегистрированной ошибки в ПО сторонних производителей IBM передает ему соответствующую информацию и извещает заказчика о принятых мерах. Естественно, что в этом случае ответственность за решение таких проблем ложится на производителя.

Контракт Support Line заключается на срок 1, 3, 5 лет с возможностью продления.

Service Extention

В некоторых случаях заказчик не имеет возможности обновить ПО до современного текущего уровня. Это может произойти, например, по стратегическим соображениям: заказчик планирует заменить платформу, а план миграции не согласуется со сроками выпуска продуктов IBM и т.п.

IBM всегда поддерживает предшествующие версии своих продуктов в течение установленного периода времени, однако когда заказчику требуется поддержка за пределами этого стандартного периода, наилучшим вариантом является сервисное предложение Service Extension.

Сервис предоставляется в рамках действующего контракта с IBM на поддержку программного обеспечения или в результате возобновления ранее действующего контракта. Предоставление

Service Extension возможно, как минимум, на период не менее 2 лет после окончания срока поддержки ПО, поставляемого по программе Passport Advantage и не менее 1 года (в исключительных случаях – полгода) для других категорий ПО.

Возможность предоставления Service Extension рассматривается отдельно для каждого случая. Заказчик должен направить свои предложения по миграции и далее, совместно с IBM, разработать план миграции, который и становится основанием для предоставления Service Extension.

Расширенная техническая поддержка ПО

С целью повышения качества и оперативности обслуживания в рамках расширенной технической поддержки сервисное подразделение IBM GTS предлагает пакет услуг по расширенной технической поддержке – Enhanced Technical Support (ETS)¹.

В рамках данного уровня поддержки мы:

- Гарантируем сокращение до 30 минут времени реакции в случае возникновения критических проблем.
- Формируем группу специалистов, обладающих профессиональными знаниями и опытом в отношении программных и аппаратных средств заказчика, – **выделенную группу удаленной технической поддержки**. Лидер группы руководит работой группы и координирует взаимодействие группы с подразделениями IBM.

Мы предлагаем расширенную техническую поддержку для следующих операционных систем/платформ:

IBM:

- IBM middleware:
 - DB2;
 - Lotus;
 - Tivoli;
 - WebSphere;
 - и прочие;
- AIX и установленное ПО IBM, такое как HACMP, ESSL;
- устройства хранения данных;
- i5/OS, OS/400 и установленное ПО IBM;

¹Расширенная техническая поддержка ранее имела название Comfort Line – CL, и эта аббревиатура еще может встречаться в документации.

- System z:
 - z/OS, OS/390;
 - z/VM ;
 - VSE;
 - GDPS;
 - RCMF;
 - Linux.

Другие производители:

- CISCO;
- Intel:
 - Linux;
 - Windows;
- Microsoft;
- сетевое оборудование широкого спектра производителей, включая собственное оборудование IBM;
- SAN & NAS;
- VMWare.

В пакет услуг расширенной технической поддержки входят следующие опции:

- Обслуживание **выделенной группой удаленной технической поддержки** (см. выше).
- **Локализация комплексных проблем**, связанных с несколькими продуктами и/или платформами в составе сложных программно-аппаратных комплексов.
- **Удаленная работа с ИТ-системой заказчика**. Осуществляется посредством удаленного доступа к ИТ-системе, предоставленного заказчиком, и включает в себя:
 - установку исправлений, доступных для программного продукта, в случае устранения проблемы, заявленной заказчиком;
 - установку микрокодов и встроенного ПО аппаратных средств, доступных для платформ System p, System i, System z.

- Помощь по установке и активизации **IBM Service Agent**.
- **Помощь в рестарте операционной системы IBM**. В экстренных ситуациях, когда ни основная операционная система заказчика, ни ее резервная копия не могут быть загружены, предоставляется загрузочная версия операционной системы (если возможно). Она представляет собой текущую доступную версию или релиз лицензированной заказчиком операционной системы.
- **Обеспечение совместимости**. Производится для программных продуктов IBM и заключается в предоставлении всех доступных исправлений, необходимых для установки или обновления ПО.
- **Имитация и анализ проблем**. В случае, когда зарегистрированная проблема не может быть воспроизведена на площадке заказчика, IBM приложит усилия, чтобы воспроизвести и проанализировать ситуацию на своей площадке.
- Только для **платформы System z** в состав базового пакета включены услуги:
 - **Превентивная поддержка (Kassandra)**, которая доступна только для систем под управлением z/OS или OS/390 и включает в себя:
 - анализ проблем операционной системы, зарегистрированных в подобных конфигурациях, и их возможное воздействие на ИТ-систему заказчика;
 - выдачу рекомендаций по превентивной установке доступных исправлений ПО, необходимых для обеспечения бесперебойной эксплуатации ИТ-систем;
 - предоставление информации обо всех доступных для установки программных исправлениях, которые не установлены в данный момент.

- **CustomPac**, представляющая собой единый пакет обновления всех программных компонентов ИТ-системы заказчика. CustomPac (CPAC) существенно облегчает процессы внесения изменений. Пакет поставляется в следующих возможных конфигурациях:
 - **SystemPac** – CPAC для установки или замены z/OS или z/VM;
 - **Sub-SystemPac** – CPAC для установки или замены подсистем на базе соответствующей операционной системы;
 - **FunctionPac** – CPAC для создания или замены одной или нескольких функций операционной системы;
 - **ProductPac** – CPAC для добавления или обновления поддерживаемых программ;
 - **RefreshPac** – CPAC для расширения уровня обслуживания поддерживаемых программ;
 - **SFS – Selective Follow-On Service** – CPAC, содержащий самые последние из доступных обновлений по известным проблемам. SFS дополняет последний CPAC, который уже был установлен у заказчика.

Также мы готовы предоставить услуги, которые не входят в базовый пакет²:

- **Портал расширенной технической поддержки (ETS Gateway)**, ориентированный на заказчиков категории малого и среднего бизнеса. Услуга предоставляется заказчикам для платформ System i и System p только при установке IBM Service Agent. Пользуясь порталом, заказчик получает доступ к отчетам по производительности, рекомендациям по обновлению и другой информации, собранной IBM Service Agent и обработанной PM. Данная услуга предлагается как одновременно с заказом новых аппаратных и программных средств в рамках IBM ServicePac, так и по отдельному соглашению.
- **Расширенная техническая поддержка систем хранения данных (ETS for Storage)**. Представляет собой набор услуг ETS, ориентированных на программные и аппаратные средства систем хранения данных.

Мы постоянно увеличиваем спектр услуг расширенной технической поддержки. Планируется предоставление новых услуг для малого и среднего бизнеса, для ряда новых аппаратных средств и т.д. По этим вопросам необходимо обращаться к представителю IBM, который предоставит детальную информацию по всем доступным и актуальным сервисам.

²Приобретаются за отдельную плату. ³Эти опции доступны только в случае установки сервисного агента – IBM Service Agent.

Техническая поддержка премиум–класса

Этот тип поддержки полностью настраивается в соответствии с индивидуальными требованиями конкретного заказчика. Он включает анализ и поддержку решения возникающих эксплуатационных проблем, не связанных с дефектами лицензионного программного обеспечения, а также участие специалистов IBM в работах по планированию и выполнению мероприятий по усовершенствованию организации вычислительного процесса. Вы можете ожидать быструю и профессиональную поддержку, которая существенно повысит эффективность и продуктивность вашего ИТ-персонала.

ИТ-адвокат заказчика

В функции ИТ-адвоката заказчика входит:

- Представление в IBM консолидированных интересов заказчика в части технической поддержки программных и аппаратных средств.
- Руководство работой и координация действий выделенной группы технической поддержки.
- Обеспечение координации действий, выполняемых всеми подразделениями IBM по технической поддержке, и оперативное информирование заказчика о текущем статусе проблемы.
- Отслеживание статуса зарегистрированных проблем и, при необходимости, корректировка их приоритета.
- Проведение ежемесячных совещаний со службой эксплуатации заказчика для обсуждения технических проблем. По взаимному согласованию совещания могут проводиться на площадке заказчика или в режиме телефонной конференции. Такие совещания предусматривают предоставление следующих услуг:
 - выдачу информации по статусу зарегистрированных проблем и обсуждение рекомендаций по их устранению;
 - для платформ System i и System p³:
 - предоставление отчетов по производительности (IBM Performance Management Services – PM) и их интерпретацию;
 - выдачу рекомендаций по обновлению микрокодов для аппаратных средств, находящихся на обслуживании;

- выдачу рекомендаций по превентивным мерам, необходимым для бесперебойной эксплуатации ИТ-систем.

- Выдача общих рекомендаций по проведению планируемых изменений ИТ-инфраструктуры.
- Практическая передача знаний и опыта техническому персоналу заказчика по решению конкретных вопросов.
- Клиент может заказать дополнительные визиты ИТ-адвоката.

Работа технического специалиста (ETS Technical Assistance)

По заранее согласованной между заказчиком и выделенной группой технической поддержки программе специалист IBM проведет дополнительные работы по поддержке. Работы могут быть выполнены как в режиме удаленного доступа, так и с выездом на площадку заказчика. Минимально можно заказать не менее 3 дней для выполнения работ.

Возможная программа визита технического специалиста на площадку заказчика:

- помощь в установке исправлений и обновлений программных продуктов, включая микрокоды;
- помощь в администрировании, в том числе профилей пользователей;
- Помощь в решении проблем производительности;
- проверка системы журналирования (Activity/error logs);
- контроль использования дисковой памяти.

Управление технической поддержкой (Managed Technical Support Services – MTSS)

MTSS – это создание такой системы обслуживания, которая удовлетворяет индивидуальным требованиям заказчика. IBM берет на себя управление поддержкой сложной гетерогенной ИТ-среды заказчика на основе проверенных технологий и лучшего мирового опыта. IBM выступает единой «точкой входа» по всем вопросам, связанным с поддержкой ИТ-инфраструктуры – как аппаратных средств, так и программного обеспечения.

³Эти опции доступны только в случае установки сервисного агента – IBM Service Agent.

Типы сервисных контрактов

Сервисное подразделение IBM GTS предлагает широкий выбор сервисных контрактов, каждый из которых разработан для оказания технической поддержки определенной категории заказчиков и для определенных каналов продаж. Эти виды варьируются от контракта в рамках сервисного комплекса Service Suite – с фиксированной ценой и жестко установленными правилами и условиями, ориентированного на компании малого и среднего бизнеса, до гибкого контракта Enterprise Service Agreement (ESA), адаптируемого в соответствии с нуждами крупных предприятий.

Позиционирование сервисных контрактов Service Pac, Service Suite (SSU) и Enterprise Service Agreement (ESA)



ServicePac®

IBM ServicePac® – это страховой полис, где страховщик – IBM, а поле страхователя открыто.

- Включает оговоренный (фиксированный) набор услуг.
- Имеет номер по каталогу продуктов для заказа.
- Продается по фиксированной цене со 100% предоплатой.
- Заказывается в IBM авторизованными бизнес-партнерами.
- Реализуется продавцами и дилерами в режиме ремаркетинга – свободно дистрибутируемый продукт.

- Является офертой, продаваемой от лица ООО «ИБМ Восточная Европа/Азия».
- Привязан к оборудованию (допускается смена пользователя и места размещения).
- Действует только в стране приобретения.
- Может быть приобретен и зарегистрирован в течение 30⁴ дней после продажи оборудования конечному пользователю.

ServicePac® аппаратных средств

IBM ServicePac® аппаратных средств включает в себя широкий спектр услуг. В настоящий момент предлагаются пакеты продления гарантии до 5 лет с расширением уровня сервиса (вплоть до круглосуточного принятия заявок 7 дней в неделю) для мониторов, принтеров, систем хранения, переносных и настольных компьютеров, а также серверов xSeries.

С помощью пакета IBM ServicePac® вы сможете:

- увеличить срок стандартной гарантии нового оборудования;
- увеличить срок стандартной гарантии с одновременным улучшением сервисного уровня нового оборудования;
- получить дополнительное время бесплатного обслуживания с одновременным улучшением сервисного уровня (по сравнению со стандартной гарантией) для оборудования, у которого срок стандартной гарантии подходит к концу;
- в любой момент приобрести постгарантийную поддержку оборудования на 1 или 2 года.

Пакеты IBM ServicePac® предлагаются в различных вариантах:

- на период 1, 2, 3, 4 года или 5 лет, включая срок стандартной гарантии;
- на 1 или 2 дополнительных года обслуживания по окончании срока стандартной гарантии.

Сервисные уровни поддержки в рамках IBM ServicePac® включают:

- обслуживание с выездом на территорию заказчика;
- предоставление бесплатных запасных частей взамен вышедших из строя;
- принятие заявок в рабочие часы или круглосуточно 7 дней в неделю, включая праздничные и выходные дни;
- время реагирования специалиста IBM в течение дня размеще-

⁴Эти опции доступны только в случае установки сервисного агента – IBM Service Agent.

ния заявки, до конца следующего рабочего дня или в течение 4 часов;

- гарантированное время восстановления или отправки необходимой запасной части до конца следующего рабочего дня.

ServicePac® для поддержки в послегарантийный период

Пакеты ServicePac для поддержки в послегарантийный период ориентированы на пользователей, которые приобрели оборудование до объявления пакетов услуг ServicePac.

Данные пакеты могут приобретаться и регистрироваться за пределами 30-дневного срока после продажи оборудования конечному пользователю, а также для быстрого приобретения фиксированного набора услуг сроком на 1 или 2 года для оборудования, у которого истек срок гарантии.

Действие пакета (предоставление услуг в соответствии с указанным уровнем сервиса) начинается по окончании срока гарантии оборудования, если таковая еще не закончилась на момент регистрации пакета, либо с даты регистрации пакета, если срок стандартной или расширенной гарантии оборудования уже закончился.

ServicePac® с гарантированным временем восстановления

Благодаря новым возможностям IBM ServicePac теперь у вас есть уверенность в том, что ваш закупленный новый сервер xSeries в течение 3 лет будет иметь фиксированное время простоя в случае неисправности. Кроме того, если в период действия услуги ServicePac вы закупите у IBM дополнительные компоненты для сервера и сообщите об этом по телефону горячей линии IBM, эта услуга будет распространяться и на них.

Для выбранных серверов xSeries IBM предлагает сервис ServicePac с периодом оказания помощи в течение 7x24 часов и ГАРАНТИРОВАННЫМ СРОКОМ РЕМОНТА⁵ до конца следующего рабочего дня от поступления сообщения о неисправности на горячую линию IBM.

Данный сервисный уровень получил название программы «96,6», в рамках которой клиенты получают услугу оперативной замены компонентов вышедшего из строя оборудования.

ServicePac® программного обеспечения и удаленной поддержки

С помощью пакета IBM ServicePac® по поддержке программного обеспечения Вы сможете быстро приобрести и получить сервис для используемых операционных систем, а также программного обеспечения IBM Director и VMware.

Пакеты IBM ServicePac® подразделяются на:

• Пакеты поддержки ПО IBM Director

Предназначены для быстрого приобретения удаленной поддержки в течение одного года от даты регистрации программного обеспечения IBM Director. Поддержка ориентирована как на пользователей, купивших ПО IBM Director для самостоятельного использования, так и на заказчиков, предпочитающих расширенный функционал, предоставляемый Service Plus Pack.

В рамках данных пакетов предоставляется удаленная поддержка по вопросам инсталляции, настройки и конфигурирования продуктов IBM Director и Service Plus Pack для 10, 20 и 50 агентов соответственно.

• Пакеты поддержки Linux/Windows

Данные пакеты предназначены для быстрого приобретения удаленной поддержки операционных систем Linux и Windows на срок от 1 года до 3 лет от даты регистрации. В рамках данных пакетов предоставляется удаленная поддержка по вопросам, касающимся установки, использования и конфигурации операционных систем.

• Пакеты поддержки VMware

Данные пакеты предназначены для быстрого приобретения удаленной поддержки программного обеспечения VMware на срок от 1 года до 3 лет от даты регистрации. В рамках данных пакетов предоставляется удаленная поддержка по вопросам, касающимся установки, использования, конфигурации программного обеспечения, указанного в группе поддерживаемых продуктов VMware по открытой ссылке <http://www.ibm.com/services/products>.

⁵ Имеются географические ограничения

ServiceSuite (SSU)

Service Suite – это простой однократный контракт, обеспечивающий базовые потребности заказчика. Service Suite предназначен для клиентов категории малого, среднего и большого бизнеса или для отдельных ИТ-подразделений внутри крупной организации. В рамках Service Suite может быть приобретена базовая техническая поддержка и ее дополнение до расширенной технической поддержки.

Контракт Service Suite предусматривает:

- наборы услуг, сконфигурированные в соответствии с требованиями бизнеса заказчика;
- одного поставщика услуг и один контракт на оказание сервиса с упрощенной процедурой оформления;
- планы ценовой защиты (контракт Service Suite дает гарантию заказчику на защиту от потерь в результате изменения цен);
- ценовое стимулирование, основанное на условиях предоставления услуг;
- удобные формы оплаты и условия возобновления контракта;
- ежеквартальное или ежегодное выставление счетов на предварительную оплату пакета услуг (или с любой другой оговоренной периодичностью);
- простые и понятные отчеты;
- большие запасы комплектующих и запчастей, а также их быстрая доставка.

Корпоративное соглашение Enterprise Service Agreement (ESA)

ESA, в отличие от стандартного контракта Service Suite, – это контракт, рассчитанный на клиентов категории крупного бизнеса и адаптированный под заказчика, который позволяет включать дополнительные сервисы. Стоимость услуг определяется на год с перерасчетом в конце года.

Контактная информация

Информация для обращения в службу поддержки

Регистрация заявок на обслуживание	Поддержка аппаратного обеспечения	Поддержка программного обеспечения
Телефон	+7 (495) 258 6300 – звонок из Москвы и других стран 8 (800) 200 6300 – звонок по России	
Адрес электронной почты	hwsupport@ru.ibm.com	swsupport@ru.ibm.com
Информация, необходимая для открытия заявки	<ul style="list-style-type: none"> – Тип и серийный номер оборудования – Краткое описание причины обращения – Имя и телефон Вашего специалиста – Адрес расположения оборудования 	<ul style="list-style-type: none"> – Номер заказчика в IBM и номер сайта (для Passport Advantage) – Тип и серийный номер оборудования – Название программного продукта и номер релиза – Имя и телефон Вашего специалиста – Серьезность проблемы (см. таблицу на стр.10) – Описание проблемы
Electronic Services (см. ниже)	Web-сайт: http://www.ibm.com/support/electronic	
IBM Electronic Service Agent (см. ниже)	Бесплатное программное обеспечение, которое устанавливается на Вашем оборудовании и самостоятельно сообщает в IBM о возникшей проблеме	

Порядок обращения по вопросам приобретения сервиса

Тип запроса	Адрес электронной почты	Телефон
По вопросам приобретения гарантийного или расширенного сервиса	ma@ru.ibm.com	+7 (495) 258 6348 или 8 800 200 6900 (по России)
Для получения цен на поддержку оборудования на контрактной основе	ma@ru.ibm.com с указанием: – для оборудования xSeries – тип (4 цифры) и модель (3 символа) сервера – для прочего оборудования – тип (4 цифры) и серийный номер (7 символов) ИЛИ тип (4 цифры), модель (3 символа) и подробная конфигурация с указанием количества установленных опций и их feature codes (4 цифры)	
Для получения цен по: – Software Maintenance (SWMA) – Support Line – Service Extention	ma@ru.ibm.com с указанием: – тип оборудования (4 цифры) и серийный номер (7 символов) ИЛИ тип (4 цифры), модель (3 символа) и подробная конфигурация с указанием количества установленных опций и их feature codes (4 цифры) – тип системного ПО, для которого требуется поддержка и либо дата окончания оригинальной гарантии (если таковая еще действует), либо предыдущего контракта на поддержку данного ПО (если таковой имелся)	
Пакеты расширения гарантии ServicePac		
По вопросам регистрации пакетов ServicePac	EPACRU@ru.ibm.com	
По вопросам подбора и квотации пакетов ServicePac	82189110@ru.ibm.com Обязательно указать тип и модель оборудования Желательно указать дату окончания гарантии на оборудование и предпочтительный уровень сервиса	
	Основные факты и точки продаж пакетов ServicePac доступны на сайте IBM по адресу http://www.ibm.com/ru/services/gts/ma/servicepac/	
Запасные части		
По вопросам приобретения запасных частей		+7 (495) 258-4118 или +7 (495) 258-4119



IBM Electronic Services

IBM Electronic Services – это бесплатные услуги, входящие в базовую гарантийную и послегарантийную поддержку. IBM предлагает широкий перечень служб быстрого доступа, предоставляемых через Интернет и являющихся новым направлением «электронной технической поддержки». Эти услуги позволяют Вам увеличить эффективность функционирования Вашей ИТ-инфраструктуры.

Посетите страницу <http://www.ibm.com/support/electronic>.

Эта страница является уникальным отправным пунктом, заменяющим все ранее существующие стартовые страницы доступа к электронным сервисам. Вы найдете там вводный курс, позволяющий получить представление как об основных функциях, так и детальную информацию по возможностям наиболее важных компонентов электронного сервиса, таких как создание или отслеживание запросов по вопросам поддержки программного и аппаратного обеспечения.

Преимущества IBM Electronic Services

- Единая точка входа в службы поддержки программного и аппаратного обеспечения.
- 24-часовой доступ к персонализированной ИТ-информации.
- Доступ к поставляемым через Web услугам премиум-класса.
- Возможность создать запросы на поддержку программного и аппаратного обеспечения.
- Возможность отслеживать решение технических проблем.
- Возможность просмотреть информацию, собираемую Electronic Service Agent™.
- Более эффективное функционирование ИТ-инфраструктуры.

Вы можете зарегистрироваться самостоятельно на начальной странице Electronic Services по адресу <http://www.ibm.com/support/electronic>.

IBM Electronic Service Agent

IBM Electronic Service Agent™ является бесплатно предоставляемым дополнительным программным обеспечением, которое устанавливается в системе заказчика и предназначено для мониторинга событий и безопасной передачи информации о составе системы в IBM (периодически, согласно определяемому пользователем графику).

Эта программа отслеживает и записывает информацию о составе системы, журналы регистрации ошибок аппаратного обеспечения и данные о производительности. Информация о сбоях аппаратного обеспечения автоматически передается в IBM. Собранные через Electronic Service Agent™ данные доступны специалистам IBM для диагностики неисправностей при обращении заказчика за помощью. Благодаря раннему получению информации о возникновении потенциальных проблем Electronic Service Agent™ может обеспечить превентивный сервис, что приводит к увеличению доступности и производительности вычислительных систем.

Вы сами определяете, как и когда устанавливается соединение. Безопасность ваших данных обеспечивается постоянно, так как доступ производится через AT&T Global Network. Безопасность обеспечивается передачей с использованием SecureIP и IBM firewalls в защищенные базы данных.

Преимущества IBM Electronic Service Agent™

- Нет необходимости в дополнительном платном программном обеспечении.
- Мониторинг системы в режиме 24x7.
- Отчеты по ошибкам аппаратного обеспечения и по производительности серверов.
- Автоматическое открытие N/W заявок.
- Контроль конфигураций аппаратного обеспечения.
- Автоматическая загрузка Microcode PTF.
- Собранная информация доступна специалистам службы поддержки IBM для диагностики.

© Copyright IBM Corporation 2008

IBM East Europe/Asia
123317 Москва, Краснопресненская наб., д. 18
Тел.: +7 (495) 775-8800
www.ibm.com/services/ru
Все права защищены.

IBM, логотип IBM являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний.

Упоминание в данной публикации продуктов или услуг корпорации IBM не означает, что IBM предполагает предоставлять их во всех странах, где она ведет свою деятельность.

Изложенная в данном документе информация может быть изменена в любое время без уведомления и предоставляется по принципу «КАК ЕСТЬ», без каких бы то ни было гарантий, ответственности и претензий, включая подразумеваемые гарантии коммерческой выгоды или пригодности для конкретных целей.

Указанные в каталоге цены приведены исключительно в информационных целях. Цены могут быть изменены в любое время без уведомления. Для получения дополнительной информации обращайтесь к региональному представителю или бизнес-партнеру IBM.

Услуги финансирования IBM Global Financing предоставляются через подразделение IBM Credit LLC в США, а также через другие филиалы и подразделения IBM по всему миру, клиентам из коммерческого и государственного секторов, удовлетворяющим определенным требованиям. Тарифы определяются с учетом кредитного рейтинга клиента, условий финансирования, типа предложения, типа оборудования и дополнительных компонентов и могут отличаться в разных странах.

Возможны другие ограничения. Цены и предложения могут быть изменены, продлены или отозваны без предварительного уведомления.