



IBM Technical Support Services



Software Maintenance – SWMA

Mejore la disponibilidad de sus aplicaciones críticas optimizando su inversión en soporte de TI

Software Maintenance – SWMA

¿Qué es Software Maintenance?

Mantener sus versiones de software actualizadas y funcionando sin problemas puede ser un desafío en el complejo entorno de TI actual. Para mantener su competitividad, su organización no puede darse el lujo de tener un software desactualizado o sin servicio. Con el personal de apoyo y los presupuestos ajustados, usted necesita maximizar el valor de sus activos de TI y, al mismo tiempo, tener acceso a soporte técnico que le pueda ayudar con cualquier pregunta o problema rutinario. Como resultado, su organización puede experimentar una mayor eficiencia en costos, una resolución de problemas más rápida y un mayor nivel de disponibilidad a través de recursos de primer nivel de IBM.

Software Maintenance (SWMA): Es el offering resultante de la unión de dos servicios: **Soporte y Suscripción**. Está diseñado para mantener los sistemas del cliente en marcha y ayudar a optimizar la inversión en TI con un soporte de software efectivo.

• **Soporte:** Da derecho al cliente a acceder vía telefónica o vía electrónica al RTSC (Remote Technical Support Center) para obtener asistencia en resolver preguntas rutinarias de tipo “how-to” o de soporte técnico.

• **Suscripción:** Da derecho al cliente a adquirir y de correr cualquier versión/lanzamiento del producto contratado.

¿Por qué adquirir SWMA?

SWMA cuenta con las siguientes características:

- Acceso a las mejoras tecnológicas actuales de IBM para proteger las inversiones de software de los clientes.
- La manera más rentable de obtener un gasto fijo anual, para protegerse de los cargos adicionales de licencias para actualizaciones - nuevos lanzamientos.
- Un servicio de soporte entregado de manera remota para el diagnóstico y la resolución de problemas comunes con sistemas operativos y un software de aplicación en productos de IBM.
- Llamadas ilimitadas para un número ilimitado de interlocutores, sin limitaciones de incidentes/horas de soporte.
- Acceso de un sólo paso a especialistas altamente calificados de IBM, con enlaces directos a los Laboratorios de desarrollo para asegurar una rápida solución de problemas ‘severidad 1’.
- Ayuda a reducir los períodos de inactividad y a disminuir el riesgo de cortes que impactan las operaciones comerciales, con una resolución de problemas más rápida y adecuada.





¿Cuál es su alcance?

Las actividades de soporte del SWMA cubren los siguientes puntos:

- ✓ Asistencia con la identificación de la falla del producto/componente.
- ✓ Análisis de información y aislamiento de las causas-origen del problema.
- ✓ Soporte especializado en caso de mensajes de error emitidos por el Software.
- ✓ Preguntas rutinarias de corta duración sobre el uso e instalación del producto.
- ✓ Resolución de dudas en la interpretación de manuales.
- ✓ Aclaraciones sobre publicaciones de los productos de IBM.
- ✓ Cobertura Horaria: 5x8 para severidades (2, 3, 4) y 7x24 para severidad 1.
- ✓ Tiempo de Respuesta: dentro de las 2 horas del registro de la llamada en IBM.

Este soporte remoto especializado de IBM para el mantenimiento del software cuenta con un número ilimitado de incidencias, y se puede ofrecer tanto en idioma local, como en inglés. Adicionalmente, proporcionamos la lista de productos que cuentan con este servicio, que puede revisar en la siguiente dirección de Internet:

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

También, la guía completa de referencia del soporte de SW IBM se puede encontrar en el "Software Support Handbook" en la siguiente dirección de Internet:

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

Le recordamos que es de suma importancia que cuente con sus contratos de Software Maintenance vigentes para poder solicitar asistencia a la infraestructura de soporte de IBM.



¿Cómo contratar el servicio?

Puede solicitarlo a su representante de IBM o al asociado de negocios de IBM con quien trabaja regularmente.

¿Qué sucede si no cuenta con SWMA vigente?

La fecha de vencimiento del SWMA tiene lugar en 1 o 3 años después de su compra. En el caso de tener el SWMA vencido, cuando surge un problema en el software del cliente, IBM no podrá brindarle el servicio de soporte correspondiente. Inclusive en caso de necesitar una actualización de sus aplicaciones o instalación de nuevo hardware, podrían requerirse actualizaciones al software del equipo que sólo se podrán realizar adquiriendo el SWMA.

Por otro lado, hay que tener en cuenta la existencia del **After License Charge (ALC)**, el cual es un pago adicional que el cliente tendrá que asumir para poder restablecer el SWMA si este tiene más de 20 días de expirado.



¿Cómo hacer uso del servicio?

Una vez contratado, el cliente deberá contactar al Centro técnico de IBM para Latinoamérica, en donde se le asignará un número de reporte. El cliente también puede levantar su solicitud de forma electrónica por medio de un Service Request en la dirección de Internet de IBM:

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

