



*Serviços de manutenção e suporte técnico*



*O funcionamento contínuo e estável do ambiente de TI da sua empresa é fundamental para garantir o sucesso do seu negócio.*

*Os serviços IBM de manutenção e suporte técnico oferecem apoio contínuo 24 horas por dia, sete dias por semana e ajudam a aumentar a disponibilidade de seus sistemas, sejam eles baseados em tecnologia IBM ou de outros fornecedores.*

*Onde quer que você esteja, a qualquer momento, nossos especialistas podem auxiliá-lo a simplificar o gerenciamento do seu ambiente de TI, permitindo melhor aproveitamento dos seus recursos e mais foco em suas atividades-chave.*

*Um sistema indisponível gera impactos que podem prejudicar seus negócios, tais como:*

- Redução no índice de satisfação dos clientes
- Perda de venda e receita
- Perda de participação de mercado
- Danos à imagem e reputação da empresa
- Queda de produtividade

*O portfólio de serviços da IBM contempla manutenções preventivas e corretivas, através de uma ampla variedade de soluções, com diversas opções de níveis de serviço. Seu negócio passa a ser suportado pela excelência da IBM em prover:*

Suporte local com acesso direto a laboratórios globais

Análise pró-ativa e soluções preventivas

Soluções de serviços customizáveis para ambientes IBM ou não-IBM

Rapidez na solução de problemas

Profissionais altamente qualificados

*Conheça o nosso portfólio de serviços e saiba como a IBM pode ajudá-lo a otimizar a sua infra-estrutura de TI.*



## *Suporte básico*

Os serviços básicos de manutenção de hardware e software complementam a garantia padrão de seus equipamentos, oferecendo suporte para todas as plataformas IBM disponíveis e também para softwares ou hardwares não-IBM com pacotes de serviços específicos para cada tipo de equipamento.

*E os serviços podem ser contratados mesmo após o término da garantia do seu produto.*

## *Conheça algumas vantagens:*

Pacote de serviços com valores pré-fixados, sem limite de chamados

Atendimento disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano

Níveis de serviços pré-fixados para atender à demanda de cada equipamento

Atendimento telefônico para sistemas operacionais e softwares

Atendimento com técnicos IBM especializados

Cobertura nacional de serviços



## *Suporte preventivo*

O serviço de suporte técnico preventivo foi desenhado para ajudar sua empresa a antecipar-se aos problemas e não reagir somente quando o seu sistema já está comprometido.

Os serviços IBM minimizam a queda de produtividade da sua empresa e evitam impactos na operação do seu negócio. Através de um ponto único de contato para a resolução dos problemas, sua empresa conta com opções de serviços customizáveis e adequados para cada tipo de negócio.



## *Conheça algumas vantagens:*

Suporte avançado local a sistemas operacionais

Níveis de serviços customizáveis de acordo com o requerimento do seu negócio

Um só contrato para todo o suporte técnico que sua empresa necessita

Gestão de performance e aumento da disponibilidade

Gerenciamento de problemas, medições e processos de escalada

Estrutura de atendimento flexível para suportar novos produtos não-IBM



## Suporte customizado:

*Através de uma abordagem consultiva, a IBM pode indicar o escopo de solução mais adequado para suportar o seu negócio.*

Os serviços de suporte customizado podem ajudar a sua empresa a assegurar os níveis de disponibilidade do sistema através de análise proativa do ambiente e reduzir a demanda de trabalho administrativo de atividades como gerência de contratos e fornecedores. Com isso, a organização de TI pode concentrar seus recursos em iniciativas críticas para o negócio.

*Planejados para prover uma solução completa de suporte técnico, através dos serviços para hardware e software customizados à sua necessidade e cobertura geográfica, os Serviços IBM de Suporte Técnico Gerenciado incluem:*

- Gerenciamento de inventário e fornecedores
- Gerenciamento da disponibilidade do ambiente
- Gerente de delivery para serviços de suporte técnico (hardware e software, IBM e não-IBM)
- Link eletrônico para abertura de chamados
- Gerenciamento de mudanças e upgrades
- Administração de períodos de garantia dos equipamentos
- Relatórios e revisões dos serviços contratados
- Monitoração remota de equipamentos
- Suporte local a hardware e software
- Soluções adicionais de acordo com a necessidade do cliente

### *Conheça algumas vantagens:*

Redução de complexidade no gerenciamento de seu ambiente multi-fornecedor

Aumento da disponibilidade e eficiência operacional

Otimização dos investimentos

Melhor aproveitamento dos seus recursos de TI

Solução adaptada para atender a requisitos específicos do seu negócio

Ponto único de contato para todas as questões referentes a suporte técnico



IBM, o logo IBM e ibm.com são marcas registradas ou de titularidade da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos da América, em outros países ou em ambos.

Caso esses e outros termos protegidos, na primeira vez em que aparecem nesta informação, estejam marcados com os símbolos ® ou ™, isso significa que os mesmos constituem marcas registradas ou marcas comerciais de titularidade da IBM nos Estados Unidos da América na ocasião em que esta informação foi publicada.

Tais marcas podem também constituir marcas registradas ou marcas comerciais em outros países.

Uma relação atualizada das marcas de titularidade da IBM está disponível no Web site "Informações sobre direitos autorais e marcas [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

[www.ibm.com/br](http://www.ibm.com/br)