

Software Support



Maintenance and Technical Support

Estrutura de suporte a software da IBM

Os especialistas do suporte a software contam com uma estrutura de suporte global para melhor atender os Clientes e garantir maior agilidade no atendimento:

- **Nível 0** *Abertura de chamados e validação contratual*

Profissionais administrativos responsáveis por validar a situação contratual na solicitação do suporte. Em caso de pendência na validação, eles indicarão um profissional IBM para resolução do problema.

- **Nível 1** *CAC – Centro de Apoio ao Cliente*

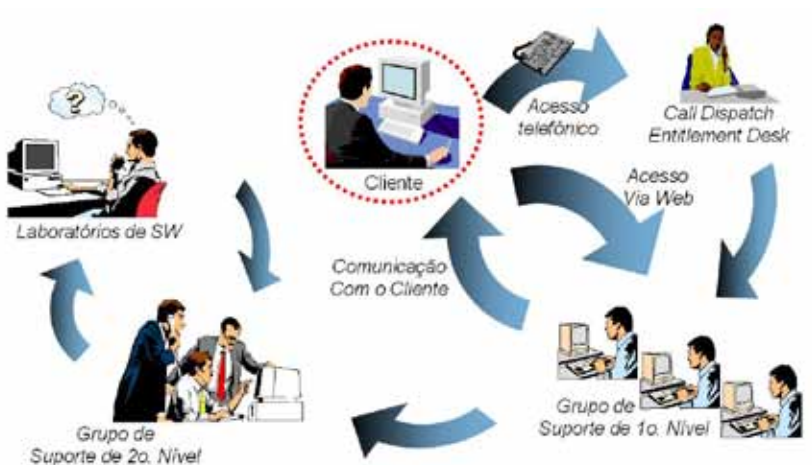
Especialistas técnicos altamente qualificados com diversas certificações IBM e não IBM que estão à disposição do Cliente para prover um suporte de qualidade.

- **Nível 2** *CAC e demais centros de suporte mundiais*

Especialistas de produto que estão à disposição para auxiliar o Nível 1 em casos mais complexos.

- **Nível 3** *Laboratórios*

Laboratórios de desenvolvimento de produtos para correções e disponibilização de atualizações de software.



Modalidades de suporte (ofertas)

A IBM possui diversas ofertas de suporte a software que garantem acesso ao suporte para submissão de problemas:

- **Program Services para produtos zSeries**

Contrato de suporte remoto cobrindo defeito e determinação de problemas dos produtos MLC (licença com pagamento mensal) de mainframe.

- **Telesuporte (Support Line) para produtos zSeries**

Complemento do Program Services para produtos zSeries cobrindo uso, instalação, configuração, etc.

- **Software Maintenance - Systems & Technology Group**

Contrato de suporte remoto cobrindo defeito, uso e instalação dos sistemas operacionais IBM das plataformas iSeries e pSeries.

- **Passport Advantage - Software Group**

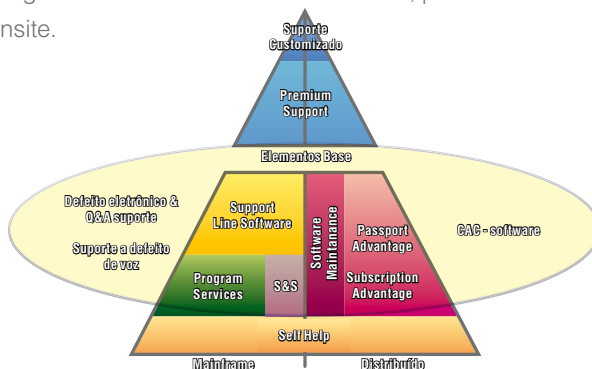
Contrato de suporte remoto cobrindo defeito, uso e instalação dos software IBM de plataforma distribuída.

- **Telesuporte (Support Line)**

Contrato de suporte remoto cobrindo defeito, uso e instalação de produtos IBM e não IBM como Windows, VMWare, Linux, Citrix, IBM Director, etc.

- **Premium Support:**

Contrato de suporte preventivo e pró-ativo ao ambiente de software do Cliente para gerenciamento da sua infraestrutura, podendo ser contratados recursos onsite.



Escopo do suporte

Os contratos de suporte permitem ao Cliente reportar problemas e dúvidas relacionadas a:

- Defeitos de software;
- Assistência na determinação de problemas;
- Questões específicas de uso e instalação de curta duração para funções documentadas;
- Perguntas sobre compatibilidade de produtos IBM;
- Auxílio na interpretação de publicações oficiais IBM;
- Pesquisas nos bancos de dados de problemas/soluções IBM.

Atividades **fora do escopo** do suporte a software:

- Análise de performance;
- Escrita, análise ou customização de códigos de aplicações;
- Questões de longa duração sobre instalação, configuração e uso;
- Consultoria.

Estas necessidades podem ser atendidas através de ofertas de serviços complementares da IBM Brasil.

Nível de serviço

O nível de serviço estipulado contratualmente é o prazo para o início do atendimento técnico remoto. A IBM tem por objetivo iniciar o atendimento em até 2 horas após o registro de chamado feito pelo cliente, respeitadas as coberturas contratuais.

Envio de mídia

As requisições de envio de mídia não são atendidas pelo CAC. Mídias de produtos podem ser solicitadas através do site Passport Advantage ou através dos Gerentes de Conta e Business Partners IBM.



Acesso ao CAC – Centro de Apoio ao Cliente

O suporte telefônico está disponível através dos números (11) **3885-9966** (SP) ou **0800-728-7378** (demais localidades) e na internet com abertura de um chamado eletrônico (ESR) no seguinte endereço:

<http://www.ibm.com/support/br/pt/>

No site da IBM são disponibilizadas ferramentas online que podem auxiliar o Cliente na solução de muitas das suas necessidades de suporte (“self-help”). Alguns exemplos:

- Pesquisa básica sobre correções de software;
- Informações para aquisição de ofertas de suporte;
- Dados de marketing (newsletters, redbooks, white papers, cartas de anúncio, entre outros);
- Links para informações de educação e treinamento;
- Acesso ao “Software Support Handbook”, que explica em detalhes o funcionamento dos serviços IBM de suporte a software.

Severidade de Chamados

Na abertura de chamados, o Cliente é consultado sobre o Nível de Severidade do problema de acordo com a tabela abaixo:

Severidade 1	Problema crítico de software em ambiente de produção com impacto no negócio.
Severidade 2	Problema ou questão grave que prejudica a operação do produto ou limitação severa de suas funcionalidades.
Severidade 3	Problemas que criam restrições à operação do produto
Severidade 4	Problema ou dúvida que não afetam a operação do produto.



Horários de atendimento

O suporte telefônico IBM possui as seguintes coberturas:

- Atendimento telefônico, de segunda a sexta-feira, em horário comercial (das 8h30m às 17h30m), exceto feriados, para qualquer tipo de dúvida ou problema;
- Atendimento telefônico, 24 horas por dia, sete dias por semana, para problemas críticos considerados de Severidade 1 (*).

(*) Atendimento para todas as severidades quando contratado o Telesuporte com cobertura ampliada para 24x7.

Política de descontinuação do suporte

A política da IBM é de sempre investir e aprimorar os produtos sendo que nas novas versões ou releases são implementadas novas funcionalidades e correções de erros das versões anteriores. Versões ou releases cujo suporte telefônico foi descontinuado pela IBM são denominados “back-level”.

É importante que o ambiente do Cliente esteja sempre atualizado para assegurar a obtenção do suporte. Para possibilitar o planejamento necessário a IBM disponibiliza no site Software Support Lifecycle a relação dos produtos e as versões com suas respectivas datas de descontinuação de suporte.

Se houver necessidade de suporte IBM para uma versão cujo suporte foi descontinuado, o Cliente pode contratar o Telesuporte “Service Extension” por tempo determinado. Neste caso, tanto o CAC quanto os laboratórios IBM estarão à disposição para suportar e corrigir eventuais falhas no produto. O “Service Extension” está disponível para produtos, versões e releases selecionados pela IBM.



Requisições de melhoria de produtos

As requisições de melhoria e novas funcionalidades não são tratadas pelo CAC; as mesmas devem ser direcionadas à área de vendas de Software Group ou Business Partners IBM não havendo compromisso da IBM com sua implementação.

Para produtos Rational está disponível o RFE Community através do qual os Clientes podem registrar e acompanhar suas solicitações.

Política de suporte centralizado (“fast-path”)

A IBM tem uma estrutura de suporte integrada mundialmente. Para alguns produtos o suporte é centralizado diretamente nos centros de competência que atende, a todos os países e, neste caso, os especialistas do Brasil são os facilitadores desta comunicação. Esta modalidade de suporte é denominada “fast-path”.

Para todos os produtos, seja com suporte no Brasil ou centralizado mundialmente, existe sempre uma grande interação entre os centros de suporte de software com o envolvimento do suportes de Nível 2 e Nível 3 na determinação e solução dos problemas quando necessário.

Informações importantes na abertura do chamado

- Código de Cliente (ICN – IBM Customer Number);
- Número de série da máquina para os casos de suporte iSeries e pSeries;
- Nome completo do produto, versão e release;
- Sistema operacional, versão e release.



Reportando o problema para o especialista da IBM

É muito importante que após a abertura do chamado, quando estiver falando com o especialista técnico ou descrevendo o problema no chamado eletrônico, o Cliente detalhe algumas informações tais como:

- Descrição do problema;
- Frequência das ocorrências;
- Mudanças recentes no ambiente de software e hardware;
- Mensagens de erro completas;
- Passos para reprodução do problema.

Estas informações ajudarão no entendimento do problema e facilitarão a busca da solução.

Acompanhando um chamado aberto

Após o chamado ser aberto, o Cliente deve guardar o número do mesmo para que possa entrar em contato sempre que desejar obter o status da análise ou passar alguma nova informação.

O especialista técnico é o responsável pela condução do chamado, entrando em contato com o Cliente para passar a posição mais atual do problema e, se necessário, solicitar informação adicional que auxilie no progresso do chamado. Por isso é imprescindível a disponibilidade do Cliente para conduzir o chamado junto da IBM.



Participação do Cliente no processo de determinação e resolução do problema

Enquanto o chamado estiver aberto é essencial que o Cliente participe ativamente do andamento do mesmo para:

- Prestar esclarecimentos sobre o ambiente;
- Capturar e enviar documentações;
- Reproduzir o problema;
- Realizar procedimentos solicitados pela IBM;
- Instalar correções provisórias ou definitivas, patches, etc.

Política de um único problema por chamado

Para garantir maior clareza no diagnóstico e agilidade na busca da solução, os problemas reportados são tratados em chamados diferentes com o objetivo de manter o foco em cada um e facilitar o acompanhamento pelo Cliente e pela IBM.

Determinação e resolução do problema

Após a abertura de um chamado no CAC-SW, o problema é pesquisado, resolvido ou escalado da forma apropriada pelo Nível 1 de suporte; dependendo da complexidade do problema de software, poderá ser necessário o envolvimento de mais de um time de suporte na resolução do mesmo. Isto é feito rapidamente e de forma transparente, pois os vários times de suporte da IBM são integrados e trabalham em conjunto na resolução dos problemas.

A IBM possui bases de conhecimento internas com problemas já reportados através dos nossos centros de suporte localizados em vários países. Essas bases são utilizadas durante o processo de determinação de problemas pelos vários níveis de suporte da IBM, sendo continuamente atualizadas.



Fechando o chamado

Uma vez que a solução do problema tenha sido enviada pela IBM e testada pelo Cliente, estando o Cliente e a IBM em conformidade com o encerramento do chamado, nossos especialistas finalizam o atendimento.

Caso o Cliente não possa testar a solução no curto prazo há a opção de manter o chamado em “stand-by” deixando-o disponível para reabertura por um período de até seis meses em caso de dúvida futura.

Pesquisa de satisfação dos Clientes

Visando a melhoria contínua de nossos serviços e a satisfação de nossos Clientes, a IBM realiza pesquisas de satisfação solicitando a avaliação do Cliente sobre o suporte obtido através do CAC. É muito importante para a IBM a contribuição do Cliente nesse processo.

Telefones úteis

CAC – Centro de Apoio ao Cliente

(11) 3885-9966 (São Paulo)

0800-728-7378 (demais localidades)

Suporte ao Passport Advantage Online / ESR

0800-891-8296

Suporte Lotus

0800-891-3274



Informações adicionais

Manutenção e Suporte Técnico

<http://www.ibm.com/br/services/mts>

Software Support Handbook

<http://www.ibm.com/support/handbook>

Software Support Lifecycle

<http://www.ibm.com/software/support/lifecycle/>

Electronic Service Request

<http://www.ibm.com/support/br/pt/>

IBM Self Help

<http://www.ibm.com/software/support>

Passport Advantage Online

<http://www.ibm.com/software/passportadvantage/>

Rational RFE Community

<http://www.ibm.com/developerworks/support/rational/rfe/>





© Copyright IBM Corporation 2009

Todos os direitos reservados
IBM, o logomarca IBM, os serviços IBM e o logo e-business são marcas
registradas da International Business Machines
Corporation nos Estados Unidos, em outros países, ou em ambos.

Todas as marcas registradas e marcas de serviços
mencionadas são propriedade de suas respectivas companhias

www.ibm.com/br