



Guida ai Servizi di Manutenzione Hardware e Software IBM

INTRODUZIONE	3
1. I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE	4
1.1 Il servizio di Garanzia Base	4
1.2 Il servizio di Manutenzione Base	4
1.3 Fornitura parti con sostituzione a carico del cliente (CRU o Customer Replaceable Units)	4
1.4 Estensione del servizio di Garanzia e Manutenzione Base	5
1.4.1 Copertura Oraria	5
1.4.2 Metodo di Erogazione	6
1.4.2.1 IBM On-site Repair (IOR)	6
1.4.2.2 IBM On-site Repair Limited (IOL)	6
1.4.2.3 IBM Courier Exchange (ICE)	6
1.4.2.4 IBM Customer On-site Exchange (COE)	6
1.4.2.5 IBM Customer Unit Replacement (CRU)	6
1.4.2.6 IBM Customer Carry in Repair (CCR)	7
1.4.3 Tempi di Risposta	7
1.4.3.1 Obiettivi dei tempi di risposta senza impegno	8
1.4.3.2 Obiettivi dei tempi di risposta con impegno	8
1.5 Funzionalità di Manutenzione Hardware “Estese”	8
1.5.1 GTMS (Global Total Microcode Support o Servizio di Supporto al Microcode) ...	9
1.5.2 HDR (Hard Drive Retention)	9
1.5.3 PSC (Proactive System Check per SAN & Storage)	9
2. I SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE	11
2.1 Il servizio di Software Maintenance	11
2.2 Il servizio di Support Line	11
2.3 Il servizio di Enhanced Technical Support (ETS)	12
2.3.1 Enhanced Technical Support (ETS) - On Site Account Advocate (oAA)	14
2.3.2 Enhanced Technical Support (ETS) - Technical Assistance	14
2.3.3 Enhanced Technical Support (ETS) - Gateway	14
2.3.4 Enhanced Technical Support (ETS) - On demand	14
3. SERVIZI DI MANUTENZIONE SU PRODOTTI NON IBM	15
3.1 perchè IBM?	15
3.2 IBM - il vantaggio di un fornitore unico	15
3.3 IBM - un fornitore di servizi realmente ‘multivendor’	15
3.4 Contratto unico = supporto totale	16
4. MODALITÀ CONTRATTUALI	17
4.1 IBM ServiceSuite®	17
4.2 IBM ServicePac®	18
5. SOLUZIONI FINANZIARIE AL SERVIZIO DEI CLIENTI	19
6. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	20
7. STRUTTURA	20



1. I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

Semplificare la gestione, ridurre i costi e migliorare le prestazioni remote e on-site con i servizi di manutenzione hardware IBM

La **manutenzione Hardware IBM** include il supporto di prodotti sia IBM che non IBM e **aiuta ad ottimizzare la disponibilità del sistema attraverso risorse qualificate ed esperte.**

IBM offre ai Clienti manutenzione predittiva, manutenzione preventiva, individuazione della fonte del problema, determinazione del problema e riparazione dell'Hardware.

1.1 IL SERVIZIO DI GARANZIA BASE

Il **Servizio di Garanzia Base** per un dato Tipo/Modello macchina viene determinato dal Brand HW IBM responsabile del prodotto in base ad una gamma predefinita di opzioni di Servizi di Garanzia Base.

Ogni "opzione di servizio di garanzia" viene definita da una combinazione dei seguenti elementi:

- **Durata del servizio** di garanzia in mesi e anni (Periodo di Garanzia)
- **Periodo di copertura** in ore per giorno e giorni per settimana (Orario di Copertura)
- **Metodo di erogazione** del servizio (es. IBM On-site Repair, IBM On-site Repair Limited, IBM Courier Exchange, IBM Customer On-site Exchange, IBM Customer Replaceable Units, IBM Customer Carry in Repair)
- **Tempo di risposta** (es. Tempo di Contatto, Tempo di Risposta On-site, Tempo di Risoluzione)

Per ogni Tipo/Modello macchina è prevista una sola opzione di Servizio Garanzia Base.

Il Servizio di Garanzia Base costituisce il livello di partenza per il Servizio di Manutenzione Base.

1.2 IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE BASE

Il **Servizio di Manutenzione Base** per un dato Tipo/Modello macchina viene determinato in base ad una gamma predefinita di opzioni di Servizi di Manutenzione Base.

Ogni "opzione di servizio di manutenzione base" viene definita da una combinazione di:

- **Periodo di copertura** in ore per giorno e giorni per settimana (Orario di Copertura)
- **Metodo di erogazione** del servizio (es. IBM On-site Repair, IBM On-site Repair Limited, IBM Courier Exchange, IBM Customer On-site Exchange, IBM Customer Replaceable Units, IBM Customer Carry in Repair)
- **Tempo di risposta** (es. Tempo di Contatto, Tempo di Risposta On-site, Tempo di Risoluzione)

Per Tipo/Modello macchina è prevista una sola opzione di Servizio Manutenzione Base.

1.3 FORNITURA PARTI CON SOSTITUZIONE A CARICO DEL CLIENTE (CRU O CUSTOMER REPLACEABLE UNITS)

Le Customer Replaceable Units (CRU) sono parti di ricambio che possono essere sostituite da personale non tecnico. IBM identifica le parti CRU come Tier 1 o Tier 2. Per il Tier 1, durante il periodo di garanzia, il Cliente sarà responsabile della sostituzione della parte guasta con una

nuova parte fornita da IBM. Qualora il Cliente richiedesse ad IBM di installare la CRU, la parte verrà addebitata separatamente.

Per il Tier 2, il Cliente potrà o installare la parte di ricambio autonomamente, o richiedere ad IBM di installare la parte di ricambio senza ulteriore addebito, se previsto dal servizio di garanzia associato alla macchina. Le informazioni e le istruzioni inerenti la sostituzione delle parti di ricambio CRU sono spedite insieme alla macchina e rese disponibili da IBM ad ogni richiesta del Cliente. La sostituzione delle parti CRU durante il servizio di Manutenzione dipende dal metodo di erogazione del servizio scelto dal Cliente.

Per le macchine interamente composte da parti CRU, il metodo di erogazione assegnato viene definito come Customer Unit Replacement (CUR).

1.4 ESTENSIONE DEL SERVIZIO GARANZIA E MANUTENZIONE BASE

L'estensione del servizio di Garanzia o Manutenzione prevede singole opzioni e/o combinazioni di:

Orario di copertura standard

- da lunedì a venerdì, 11 ore, esclusi i giorni festivi

Estensione dell'orario di copertura

- da lunedì al sabato, 18 ore, esclusi i giorni festivi
- da lunedì alla domenica, 24 ore, 365 giorni l'anno

Estensione del metodo di erogazione

- da Customer Replace Unit ad On site presso il Cliente

Livelli di servizio con impegno

- Tempo di intervento c/o il Cliente
- Tempo di riparazione c/o il Cliente

La variazione del servizio di Garanzia o Manutenzione con livelli di servizio garantiti non può essere superiore al periodo di Garanzia o Manutenzione Base.

1.4.1 Copertura Oraria

La Copertura Oraria definisce le ore in cui IBM fornisce il servizio di manutenzione e supporto al Cliente in accordo con i livelli di servizio stabiliti.

Il Cliente può effettuare una richiesta di servizio 24x7, via telefono o elettronicamente, indipendentemente dall'orario di copertura definito; in ogni caso IBM risponderà a queste richieste unicamente durante l'orario di copertura applicabile al servizio.

PER NESSUNA COPERTURA ORARIA È PREVISTO UN IMPEGNO CONTRATTUALE.

Copertura 9x5 (standard)

9 ore al giorno (9.00 - 18.00), dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi

Copertura 11x5 (standard)

11 ore al giorno (8.00 - 19.00), dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi

Copertura 18x6 (fuori orario)

18 ore al giorno (6.00 - 24.00), dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi

Copertura 24x7 (fuori orario)

24 ore al giorno (0.00 - 24.00), dal lunedì alla domenica, 365 giorni l'anno

1. I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

1.4.2 Metodo di Erogazione

Il Metodo di Erogazione del servizio in Garanzia o Manutenzione determina la modalità di intervento con cui verrà prestato servizio a risoluzione della richiesta effettuata dal Cliente. È applicabile ad ogni Tipo/Modello macchina in Garanzia o Manutenzione secondo quanto previsto dal contratto stipulato.

Il guasto segnalato potrà essere risolto in una delle seguenti modalità:

- IBM On-site Repair (IOR) – Riparazione nella sede del Cliente
- IBM On-site Repair Limited (IOL) – Riparazione nella sede del Cliente con esclusione di parti CRU
- IBM Courier Exchange (ICE) – Sostituzione macchina nella sede del Cliente
- IBM Customer On-site Exchange (COE) – Sostituzione macchina a carico del Cliente
- IBM Customer Unit Replacement (CUR) – Riparazione a cura del Cliente
- IBM Customer Carry in Repair (CCR) – Riparazione presso centri di assistenza IBM

1.4.2.1 IBM On-site Repair (IOR) - Riparazione nella sede del Cliente

Se la macchina non può essere riparata con l'ausilio del supporto remoto IBM, la riparazione sarà effettuata da un tecnico IBM nella sede del Cliente.

Nota: questo servizio include la sostituzione da parte di IBM delle parti CRU, Tier 1 e Tier 2.

1.4.2.2 IBM On-site Repair Limited (IOL) - Riparazione nella sede del Cliente con esclusione di parti CRU

Tale servizio segue la modalità dello IOR sopra descritta, ma il Cliente sarà responsabile della sostituzione della parte CRU Tier 1.

1.4.2.3 IBM Courier Exchange (ICE) - Sostituzione macchina nella sede del Cliente

Se la macchina non può essere riparata con l'ausilio del supporto remoto IBM, la macchina sarà sostituita con una macchina funzionante inviata a mezzo di un corriere designato da IBM.

Il Cliente sarà responsabile di sconnettere la macchina guasta ed attivare la macchina sostituita.

1.4.2.4 IBM Customer On-site Exchange (COE) - Sostituzione macchina a carico del Cliente

Se la macchina non potrà essere riparata con l'ausilio del supporto remoto IBM, una macchina in buono stato verrà inviata presso la sede del Cliente che provvederà personalmente alla sostituzione della macchina guasta. Il Cliente sarà responsabile di disattivare la macchina guasta, avviare la macchina sostituita ed inviare la macchina guasta ad IBM, secondo le modalità definite da IBM. Se il Cliente non invia la macchina difettosa, come da istruzioni IBM, entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, IBM ha la facoltà di addebitare al Cliente la sostituzione.

1.4.2.5 Customer Unit Replacement (CRU) - Riparazione a cura del cliente

Se la macchina è interamente composta da parti CRU e non può essere riparata con il solo supporto remoto IBM, allora IBM invierà la parte CRU al Cliente per la sostituzione a cura del cliente.

1.4.2.6 IBM Customer Carry in Repair (CCR) - Riparazione presso centri di assistenza IBM

Se la macchina non può essere riparata con il solo supporto remoto IBM, il Cliente sarà responsabile di sconnettere e portare la macchina guasta presso un centro di riparazione IBM designato. Una volta che la macchina verrà riparata da IBM, il Cliente sarà responsabile di ritirare la macchina dal centro di riparazione IBM designato e di riattivare la stessa. Tale servizio è disponibile solo negli orari di apertura del centro designato IBM, dal lunedì al venerdì escluse le feste nazionali.

Nota: questo servizio include la sostituzione da parte di IBM delle parti CRU, Tier 1 e Tier 2.

1.4.3 Tempi di Risposta

Il "Tempo di Risposta" indica l'intervallo di tempo per un servizio di risposta. Il tempo di risposta fornisce al Cliente o un'indicazione dell'intervallo di tempo medio - per servizi standard - o l'intervallo di tempo massimo - per Committed Service.

Il tempo di risposta è calcolato all'interno delle ore di copertura del servizio, indipendentemente dal momento in cui il cliente effettua la chiamata.

Le tipologie di "Tempo di Risposta" sono:

- **Tempo di Contatto:** è il periodo che intercorre tra la registrazione della richiesta di servizio del Cliente nel sistema IBM di Call Management ed il momento in cui il Cliente viene contattato da personale qualificato come primo passo per l'individuazione del problema o la sua risoluzione.
- **Tempo di Risposta On-site - del tecnico e delle parti:** è il periodo che intercorre tra la registrazione della richiesta di servizio del Cliente nel sistema IBM di Call Management e l'arrivo del tecnico presso la sede del Cliente (ove ubicata la macchina) per la riparazione/cambio della macchina (per servizio IBM on-site Repair/IBM on-site Exchange) oppure l'arrivo del corriere presso la sede del Cliente per la sostituzione della macchina guasta (per servizio IBM Courier Exchange).
- **Tempo di Risoluzione:** è il periodo che intercorre tra la registrazione della richiesta di servizio del Cliente nel sistema IBM di Call Management e il ripristino della macchina guasta (IBM on-site Repair).

Il Tempo di Risposta dipenderà dall'opzione scelta in fase di stipula del contratto.

1. I SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE

1.4.3.1 Obiettivi di Tempi di Risposta senza impegno

L'opzione dei Tempi di Risposta SENZA IMPEGNO si applica ai servizi standard ed indica la DURATA MEDIA del tempo di risposta.

La durata del servizio di risposta è calcolata in giorni lavorativi, così come segue:

- SBD: Same Business Day
- NBD: Next Business Day
- 2BD: Second Business Day
- XBD: Other X Business Day

Quando l'obiettivo Tempo di Risposta SBD (Same Business Day) è abbinato alla copertura oraria 24x7, le richieste di servizio verranno evase con un tempo di risposta media di 6 (sei) ore solari.

1.4.3.2 Obiettivi di Tempi di Risposta con impegno (o Committed Services)

Indicano l'intervallo di tempo massimo per un servizio di risposta. Sono espressi in ore lavorative e giorni. I livelli di servizio disponibili possono variare sulla base del prodotto.

È un'opzione disponibile sia durante la Garanzia che la Manutenzione Base, affinché:

- i tempi di fermo sistema siano contenuti entro termini definiti e concordati
- si possa aumentare la disponibilità dell'infrastruttura HW
- venga garantita una risoluzione efficiente ed efficace

Tale opzione può essere selezionata tra le seguenti:

Tempo di Risposta on site presso la sede del Cliente

- IBM on-site Repair, 4 Hours Committed on-site Response Time
- IBM on-site Repair, 6 Hours Committed on-site Response Time
- IBM on-site Repair, 8 Hours Committed on-site Response Time

Tempo di Ripristino presso la sede del Cliente

- IBM on-site Repair, 4 Hours Committed Fix Time
- IBM on-site Repair, 6 Hours Committed Fix Time
- IBM on-site Repair, 8 Hours Committed Fix Time
- IBM on-site Repair, NBD Committed Fix Time

L'opzione prescelta è abbinabile a qualsiasi copertura oraria disponibile

1.5 FUNZIONALITÀ DI MANUTENZIONE HARDWARE “ESTESE”

Per i prodotti IBM in garanzia o manutenzione sarà possibile inserire i seguenti servizi.

1.5.1 GTMS (Global Total Microcode Support o Servizio di Supporto al Microcode)

Per la maggior parte delle organizzazioni, l'efficienza operativa è strettamente correlata all'infrastruttura IT. L'utilizzo di microcode obsoleto causa malfunzionamenti dei sistemi e provoca interruzioni operative e problemi di sicurezza.

Il servizio di supporto al microcode contribuisce ad evitare questi inconvenienti tramite l'identificazione e l'aggiornamento delle versioni del microcode durante la manutenzione preventiva programmata del vostro ambiente. Questo servizio, disponibile con i contratti di manutenzione IBM o durante il periodo di garanzia, offre un approccio integrato alla manutenzione del microcode per le piattaforme IBM System x, System p, System i, Power Systems e System Storage.

1.5.2 HDR (Hard Drive Retention)

L'opzione di conservazione delle unità disco attraverso il servizio IBM di Hard Drive Retention fornisce il controllo completo sui dati riservati, consentendo di mantenere le unità disco sostituite a seguito di un intervento. Il servizio è un'estensione del servizio di garanzia o manutenzione del prodotto e consente di soddisfare i requisiti in materia di privacy, in modo più semplice e conveniente.

Il servizio è disponibile per le seguenti piattaforme:

- Hard Drive Retention Option per System i
- Hard Drive Retention Option per System p
- Hard Drive Retention Option per System x
- Hard Drive Retention Option per System z
- Hard Drive Retention Option per I prodotti IBM System Storage

1.5.3 PSC (Proactive System Check per SAN & Storage)

Per i sistemi Storage IBM ha sviluppato uno servizio specifico, il Proactive System Check, che, oltre alla verifica interna della funzionalità della macchina, controlla anche lo stato dei collegamenti con il rispettivo ambiente operativo.

Grazie ad un'analisi dettagliata di questi dati si possono riconoscere le zone problematiche prima che si presentino ritardi nelle applicazioni o guasti ai sistemi.

Al termine del Proactive System Check, IBM formula un rapporto di stato corredato da un elenco di raccomandazioni.

Il Proactive System Check per SAN & Storage supporta le seguenti componenti IBM:

- SAN Volume Controller (SVC)
- Storage System DS8000
- Storage System DS Entry & Midrange
- SAN Switches & Directors



2. I SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Prevenire interruzioni, accelerare la risoluzione dei problemi e soddisfare i requisiti del livello di servizio con un consolidato supporto software remoto e on-site

La **Manutenzione Software IBM** permette una rapida e accurata risoluzione dei problemi relativi a sistemi IBM System-i, IBM System-p e IBM POWER6/7 per **massimizzare la produttività della infrastruttura IT e ridurre al minimo i tempi di inattività**. La Manutenzione Software assicura inoltre gli aggiornamenti del sistema operativo e l'accesso al supporto tecnico remoto IBM. IBM può anche fornire una soluzione integrata ad hoc per sistemi operativi IBM AIX e IBM i5/OS, da affiancare alla manutenzione Hardware, all'interno di un'offerta IBM ServiceSuite®.

È inoltre disponibile la SupportLine, un servizio telefonico di supporto Software avanzato, su piattaforme sia IBM che non IBM (ad esempio Linux™ e Microsoft® Windows®).

Il livello più avanzato dell'offerta di manutenzione Software è il servizio ETS, consigliato per tutti i sistemi vitali per il business. L'ETS offre infatti assistenza nell'individuare i problemi a livello enterprise, risposte immediate alle chiamate urgenti e un team di supporto remoto (Remote Account Advocate Team) per coordinare le procedure di intervento preventivo, gestire le situazioni critiche e tenere il Cliente informato 24 ore su 24.

2.1 IL SERVIZIO DI SOFTWARE MAINTENANCE

La Software Maintenance fornisce gli aggiornamenti del Software del Sistema Operativo ed il supporto tecnico secondo le richieste del Cliente.

La Software Maintenance deriva dalla combinazione di due importanti servizi per Sistemi IBM i, p e Power:

1. Supporto Remoto

- Gestione delle chiamate per problemi di difetto del prodotto, domande sull'installazione, configurazione ed uso del prodotto.
- Copertura 7x24 per problemi con severità 1
- 2 ore di call back time

2. Software Subscription

Permette ai Clienti di avere i sistemi aggiornati all'ultimo livello tecnico. Tali aggiornamenti sono inviati in seguito alle richieste del Cliente.

I clienti che rinnovano regolarmente il contratto di software maintenance avranno garantite la continuità del servizio e la disponibilità puntuale degli aggiornamenti.

Il rinnovo oltre la scadenza del contratto comporterà, oltre alla discontinuità del servizio, una penale a carico del cliente.

2.2 IL SERVIZIO DI SUPPORT LINE

Il Servizio di Support Line fornisce supporto per i sistemi operativi e per i prodotti correlati non coperti da Software Maintenance (es: System z, Linux, Wintel, Vmware, Cisco).

In caso di ambienti complessi che prevedono piattaforme coperte dai due servizi, sottoscrivendo la Software Maintenance e la Support Line, il Cliente avrà un supporto totale e completo per le esigenze dell'azienda, relativamente ai prodotti IBM e ad alcuni prodotti non IBM selezionati.

2. I SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Support Line z/OS, VM/VSE

Prerequisito: Hardware Maintenance.

- Gestione delle chiamate per problemi di difetto del prodotto, domande sull'installazione, configurazione ed uso del prodotto.
- Copertura 7x24 per problemi con severità 1
- 2 ore di call back time
- Best effort per prodotti fuori supporto (end of service)

Support Line per prodotti non IBM selezionati (VMWare, Microsoft, Cisco, Linux)

- Gestione delle chiamate per problemi di difetto del prodotto, domande sull'installazione, configurazione ed uso del prodotto.
 - Copertura 7x24 per problemi con severità 1
 - 2 ore di call back time
 - Accesso ai laboratori di sviluppo non IBM (con licenza/subscription attiva)
 - Supporto per il sistema operativo ospitante (Linux, MS) nella Support Line VMWare
 - Supporto per il system management nella Support Line VMWare
- Per la lista dettagliata dei prodotti supportati, fare riferimento al sito ibm.com/services/sl/products.

2.3 IL SERVIZIO DI ENHANCED TECHNICAL SUPPORT (ETS) - 2011 Edition

Enhanced Technical Support (ETS) è un servizio premium della linea di servizi di supporto tecnico IBM che garantisce al Cliente assistenza qualificata, **proattiva** e tempestiva per la continuità operativa della sua infrastruttura IT. Il servizio è previsto sui seguenti prodotti HW e ambienti SW:

Prodotti Hardware	Ambienti Software
IBM Power Systems™	AIX®
IBM System i®	i5/OS™
IBM System p®	z/OS®
IBM System z®	z/VM®
IBM System x®	z/VSE®
IBM BladeCenter®	IBM Middleware
IBM System Cluster	Linux®
IBM System Storage®	VMware®
Storage Area Network (IBM e prodotti Brocade & McData selezionati)	Microsoft Windows™
Ambiente di networking eterogeneo (IBM e prodotti Cisco, Avaya, ADVA, Check Point, Cirpack, Juniper, Nortel, Symbol selezionati)	

Nella versione base il servizio:

- Fornisce supporto per la prevenzione di potenziali problemi e per il monitoraggio delle performance, attraverso:
 - un team di specialisti dedicato per il coordinamento remoto delle attività di supporto. Questo consente al cliente di liberare le proprie risorse e dedicarle alle attività più business critical. Un membro del team farà da referente per il Cliente.
 - un'analisi dell'ambiente (con identificazione di eventuali patch e firmware) e l'attivazione degli strumenti necessari a fornire un servizio personalizzato di prevenzione e diagnosi.
 - riunioni telefoniche con il Cliente sullo stato dei problemi aperti e sui benefici derivanti dall'applicazione delle azioni suggerite in seguito all'analisi fatta.
- Fornisce una risposta rapida a problemi critici, aumentando l'affidabilità dell'infrastruttura IT.
 - Gestione delle chiamate per problemi software entro 30 minuti in caso di situazioni critiche, 7x24x365 su tutte le piattaforme IBM e non IBM eleggibili al servizio. Per la lista completa dei prodotti supportati visitate il sito ibm.com/services/sl/products/
 - Gestione delle chiamate per problemi hardware entro 30 minuti in caso di situazioni critiche, in base alla copertura oraria prevista dal contratto, e comunque entro due ore nel fuori orario.
 - Accesso preferenziale ai laboratori IBM
- Offre un approccio integrato per la risoluzione di problemi su prodotti multivendor selezionati in ambienti eterogenei Hardware e Software (Linux, Microsoft, VMWare, Citrix, Cisco).
- Fornisce un supporto "best effort" nel caso di prodotti fuori supporto.

Sono previste le seguenti opzioni aggiuntive:

- Analisi delle performance sulle partizioni addizionali (LPAR)
- Committed Response Time: 30 minuti per le severità 1, con penali in caso contrario
- Committed Recovery Services (CRS), che include un tempo massimo di ripristino di 8 ore, con penali in caso contrario
- System health check per partizioni addizionali: analisi remota e/o on-site dello stato del server e del SO con suggerimenti per migliorare performance ed affidabilità
- Storage service option: estende il supporto ETS ai dischi direttamente connessi al server oggetto del servizio
- On site maintenance level check-up for SAN & Storage: analisi on-site dello stato della storage area network e dei dischi contenuti e suggerimenti per migliorarne performance ed affidabilità

Prerequisiti: Hardware e Software Maintenance.

N.B.: ETS 2011 Edition comprende la Support Line nel caso in cui siano presenti piattaforme diverse da Syetem i & p (v. par.2.2)

2. I SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE

2.3.1 Enhanced Technical Support (ETS) - On Site Account Advocate (oAA)

L'oAA è un'opzione aggiuntiva che assicura la presenza di uno specialista IBM presso la sede del Cliente per dialogare, in modo costante, su una serie di aspetti che riguardano il suo ambiente IT. A fronte di riunioni precedentemente concordate (da 1 a 12 annue) sarà condivisa, ad esempio, lo stato dei problemi Hardware e Software ancora in fase di risoluzione, verranno raccomandate installazioni di patch e interpretati dati di performance. L'oAA dovrà:

- conoscere a fondo l'infrastruttura del Cliente oggetto del servizio, rappresentandolo presso le funzioni di supporto IBM;
- fissare gli incontri previsti con il Cliente per analizzare eventi e attività, offrendo consulenze e raccomandazioni raccolte con il contributo dell'Account Advocate Team;
- coordinare le attività tecniche on-site e, se necessario, gestire i problemi critici.

2.3.2 Enhanced Technical Support (ETS) - Technical Assistance

La Technical Assistance è un'opzione aggiuntiva che consente di richiedere giorni di assistenza da parte di personale tecnico per lo svolgimento di servizi di manutenzione. Con questa opzione si assicura al Cliente la flessibilità nell'utilizzo di personale IBM altamente qualificato per servizi on-site potendo pianificare le attività a costi definiti.

Prerequisiti: ETS 2011 Edition

2.3.3 Enhanced Technical Support (ETS) - Gateway

L'ETS Gateway è basato sulla tipologia di servizi forniti dalla ETS standard ma si rivolge specificamente alle piccole e medie aziende in quanto rappresenta il giusto equilibrio tra i vantaggi dei servizi premium ed un costo ridotto.

Il servizio è indirizzato ai Clienti con piattaforme System-i, System-p e Power System ed i relativi sistemi operativi.

Consente l'accesso al portale WEB ETS Gateway 7gg x 24 anche per notifiche personalizzate relative a manutenzione, prestazioni, sicurezza.

Garantisce il supporto di un Team di specialisti dedicati che forniscono assistenza nell'interpretazione dei report prodotti ed informazioni su problematiche di carattere generale.

Prerequisiti: Hardware Maintenance, Software Maintenance (SWMA o Support Line per Linux)

2.3.4 Enhanced Technical Support (ETS) - On demand

Per offrire una maggiore flessibilità nell'erogazione dei servizi di supporto Software, IBM ha definito il servizio ETS On Demand.

Il servizio risponde alla necessità, segnalata da alcuni Clienti, di poter usufruire di particolari tipologie di supporto non comprese tra quelle fornite dall'ETS standard.

Il servizio ETS "on demand" offre la possibilità di formulare una richiesta ad IBM per far fronte a specifiche esigenze operative, o di supporto, e di vedersi disegnare un servizio su misura.

Il servizio viene studiato e valorizzato in base alle caratteristiche richieste, condiviso con il Cliente e poi erogato dagli specialisti IBM con modalità univoche.

3. SERVIZI DI MANUTENZIONE SU PRODOTTI NON IBM

Semplificare il supporto per ambienti multivendor, con servizi completi e integrati

3.1 Perché IBM?

IBM si è affermata come fornitore leader nell'ambito di soluzioni hardware e software di elevata qualità, supportate da un servizio di assistenza di massimo livello fornito da un'infrastruttura tra le prime nel mondo.

Per rispondere alle esigenze dei clienti, che richiedono un servizio flessibile e completo da un interlocutore unico, IBM ha sviluppato un'offerta di servizi IT di più produttori ed è stata conseguentemente riconosciuta come leader anche in questo ambito.

Per supportare le piattaforme hardware/software più diffuse e le applicazioni che rispondono a specifici requisiti di business, IBM dispone di tutti gli strumenti per gestire contratti su servizi multipli e di competenze tecniche di alto livello. Nei contesti multivendor, IBM offre un supporto diretto o collabora con partner strategici per assicurare al cliente un unico punto di contatto e l'assunzione di responsabilità del servizio gestito.

3.2 IBM - il vantaggio di un fornitore unico

La strategia IBM consiste nell'offrire ai clienti un accesso semplice e rapido ad un servizio altamente qualitativo e ad elevato valore di business, per piattaforme sia IBM che non IBM. Qualunque sia la dimensione della loro azienda, i clienti devono poter contare su una gestione e un supporto che assicurino la massima disponibilità dei sistemi, indipendentemente dalla complessità dell'infrastruttura IT.

Dal modello entry-level alla soluzione di livello enterprise, dalle soluzioni di rete alle SAN, dai PC alle stampanti, l'approccio IBM prevede un accesso al servizio di supporto hardware e software tramite un singolo punto di contatto.

3.3 IBM - un fornitore di servizi realmente 'multivendor'

I servizi IBM Multivendor Maintenance garantiscono un'assistenza che si avvale di una visione integrata dell'intera infrastruttura hardware e software. Un supporto completo in grado di gestire l'IT con risposte rapide e un approccio pro-attivo su un vasto numero di marchi e per un'ampia tipologia di prodotti.

Un supporto tecnico senza soluzione di continuità che:

- massimizza le prestazioni dei prodotti
- assicura una risposta tempestiva a minacce e situazioni critiche
- minimizza i rischi di problemi operativi
- ottimizza i costi e i periodi di inattività dei sistemi
- aumenta l'efficienza delle operazioni, l'affidabilità e la disponibilità dell'IT
- contribuisce a ridurre il TCO (Total Cost of Ownership)

3. SERVIZI DI MANUTENZIONE SU PRODOTTI NON IBM

L'infrastruttura di supporto IBM si avvale di tecnici, specialisti e centri di assistenza dedicati, oltre che di magazzini a livello locale, nazionale e internazionale. Laddove IBM collabora con partner per la fornitura di servizi, la responsabilità della gestione e della risoluzione della chiamata rimane a carico di IBM.

I problemi segnalati dai clienti a IBM vengono gestiti attraverso processi e infrastrutture di assistenza, comuni sia per i prodotti IBM sia per quelli non IBM.

IBM ha infatti disposto un "supporto globale" per le principali piattaforme non IBM, con un'unica strategia di supporto anche per marchi come Cisco, Sun, HP, Linux e Microsoft.

3.4 Contratto unico = supporto totale

Un contratto di servizio IBM Multivendor garantisce supporto su tutti i produttori attraverso un'unica chiamata telefonica al numero verde dell'assistenza tecnica IBM o al centro ibm.com, a qualsiasi ora del giorno o della notte.

Le tipologie di contratti che offrono servizi Multivendor sono: ServiceSuite® ed ESA.

Questi servizi possono essere acquistati sia direttamente da IBM, sia dai suoi Business Partner per poi essere forniti da IBM.

Per i servizi di supporto software di prodotti non IBM, consulta la sezione "SupportLine".



4. MODALITÀ CONTRATTUALI

I servizi di manutenzione Hardware e Software possono essere acquistati nei seguenti modi:

- stipulando un contratto di **ServiceSuite®**
- acquistando un **ServicePac®**

Il contratto di **ServiceSuite®**:

- viene prodotto via sistema ISAT;
- può contenere più di una macchina anche di Brand IBM differenti;
- l'utente finale sottoscrive il Modulo di Erogazione del Servizio.

In caso di storno prima del termine del contratto, il periodo non utilizzato verrà rimborsato.

Il **ServicePac®**:

- viene acquistato come un prodotto (P/N da ordinare in SAP);
- è univoco per singola macchina;
- è valido solo per il Paese dove è stato acquistato.

In caso di storno prima del termine del contratto, il periodo non utilizzato NON verrà rimborsato ma può essere rivenduto con la macchina.

I contratti di Manutenzione Hardware e Software sono da considerarsi validi esclusivamente nel Paese in cui è stato acquistato il Servizio.

4.1 IBM ServiceSuite®

ServiceSuite® è una soluzione di manutenzione completa, con un singolo e semplice contratto, un unico documento di specifiche e una sola fattura facilmente gestibile. ServiceSuite® si basa su combinazioni predefinite di servizi di supporto Software e Hardware, che possono essere vendute al cliente finale direttamente da IBM o da un suo Business Partner. Per i Business Partner IBM, ServiceSuite® è uno strumento che aggiunge valore alle soluzioni, aumenta il grado di soddisfazione dell'utente e semplifica la vendita dei servizi. Permette così di lavorare meglio, di aumentare le entrate e sviluppare relazioni a lungo termine con i clienti.

Poiché semplifica servizio e assistenza, ServiceSuite® rappresenta il complemento perfetto per ogni soluzione Hardware e/o Software. In particolare, si rivolge a:

- piccole e medie imprese;
- aziende con competenze e risorse limitate;
- aziende con applicazioni mission-critical;
- aziende esposte a interruzioni di sistema e di rete.

Il contratto ServiceSuite® è articolato su:

- ServiceSuite® Base - Servizi di Manutenzione Hardware (estensione del servizio di Garanzia e Manutenzione Base)
- ServiceSuite® Opzioni Aggiuntive
Hardware - GTMS, HDR e PSC
Software - Software Maintenance, Support Line, Servizi ETS

4. MODALITÀ CONTRATTUALI

4.2 IBM ServicePac®

I ServicePac® disponibili sono:

Servizi di Manutenzione Hardware

- SPac® di Estensione ed Integrazione Garanzia Base: questa tipologia di Servizio consente di estendere il periodo di Garanzia Base della macchina (es. da 1 a 3 anni) e di elevare il livello di servizio e/o il tempo di risposta previsto (es. da IOL 5x9NBD a IOR 7x24SBD) n.b. attualmente per la piattaforma SystemX è disponibile anche il servizio Committed Services relativo al tempo di risoluzione.
- SPac® di Manutenzione post-garanzia i servizi post-garanzia sono disponibili per la copertura delle macchine al termine della Garanzia Base e/o al termine di un precedente Servizio.

Servizi di Manutenzione Software

- SPac® Support Line: il servizio di Support Line fornisce supporto su prodotti selezionati (Microsoft, VMWare, CISCO, LINUX), come dettagliato nei paragrafi successivi.
- SPac® ETS Gateway: il servizio ETS Gateway assicura il supporto specialistico remoto sulla piattaforma software installata, come dettagliato nei paragrafi successivi.

Essentials & Virtualized Essentials

- Essentials & Virtualised Essentials Support è un servizio di Supporto Integrato Hardware & Software 7x24 per IBM System x & IBM Blade Center, sia in ambienti virtualizzati che standard, in un unico Service Pac

Condizioni ServicePac®

- Il SPac® di Estensione/Integrazione deve essere ordinato entro 30gg dalla data di acquisto della macchina (il servizio decorre dalla data di installazione della relativa macchina).
- Il SPac® Post - Garanzia può essere ordinato in qualsiasi momento al termine della garanzia (il servizio decorre dalla data dell'ordine).
- Il SPac® deve essere registrato entro 15gg dalla data di acquisto.

Come ordinare un ServicePac®

Gli ordini vanno effettuati tramite i Distributori IBM; la tipologia del servizio viene identificata tramite un codice (P/N Spac) associato al Tipo Macchina. Per selezionare le offerte disponibili è possibile consultare la guida ServicePac® in formato elettronico oppure tramite web (<https://www.developer.ibm.com/cod/spst/servicepac/newGenerationXML.do>)

Attivazione del ServicePac® - Registrazione elettronica

Per consentire l'erogazione dei Servizi da parte di IBM è OBBLIGATORIO effettuare e COMPLETARE la REGISTRAZIONE ELETTRONICA.

N.B.: La registrazione elettronica SARA' COMPLETATA SOLAMENTE ad avvenuta ricezione da parte IBM del documento "Termini e Condizioni", completo di firma e timbro del cliente.

5. SOLUZIONI FINANZIARIE AL SERVIZIO DEI CLIENTI

Le soluzioni finanziarie non rappresentano soltanto un'ottima opzione per l'acquisto di prodotti hardware e software, ma, come stanno scoprendo numerose aziende di ogni dimensione, costituiscono una valida alternativa anche per l'acquisto dei servizi IT.

IBM Global Financing* offre soluzioni finanziarie integrate e complete per servizi, soluzioni infrastrutturali e progetti di trasformazione del business, con piani di pagamento personalizzati e flessibili definiti sulle strutture di progetti che possono includere servizi di consulenza, servizi di implementazione, costi di migrazione e investimenti in infrastrutture, apparecchiature per i data center e implementazione di processi di business e costi di acquisizione di hardware e software IBM e di altri fornitori.

I tre tipi di offerta sono:

- Finanziamenti
- Locazioni operative e finanziarie
- Piani di pagamento personalizzati

Caratteristiche principali e vantaggi

- Soluzioni finanziarie personalizzate a tassi competitivi strutturate per ridurre gli elevati costi iniziali legati a investimenti in tecnologia
- Integrazione dei diversi costi di un progetto o di una soluzione IT in un singolo piano di pagamenti
- Semplificata gestione del budget e miglior gestione del rischio con costi conosciuti e prevedibili su un arco temporale predefinito
- Allineamento dei costi ai benefici attesi, anticipazione del pay back e dei ritorni sull'investimento
- Significativa riduzione del TCO con la locazione
- Rinnovi tecnologici e incrementi di capacità durante la locazione con una minima incidenza sul piano di pagamento
- Disponibilità di cassa e linee di credito da utilizzare per esigenze core business

**IBM Global Financing è un brand di IBM Corporation che offre un'ampia gamma di soluzioni di business per le aziende. IBM Global Financing opera in Italia attraverso le società IBM Italia Servizi Finanziari S.p.A., società finanziaria iscritta all'elenco speciale tenuto da Banca d'Italia ed IBM Italia S.p.A.*

Per saperne di più visita il sito ibm.com/financing/it

6. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Guida operativa Manutenzione Hardware

ibm.com/services/europe/maintenance/operational-guides.html

Guida operativa Manutenzione Software

ibm.com/services/us/index.wss/offerfamily/gts/a1027692

Listino SPac® On Line www.developer.ibm.com/cod/spst/servicepac/newGenerationXML.do

PartnerWorld ibm.com/partnerworld/pwhome.nsf/weblook/index_it.html

7. STRUTTURA SERVIZI DI MANUTENZIONE IBM ITALIA

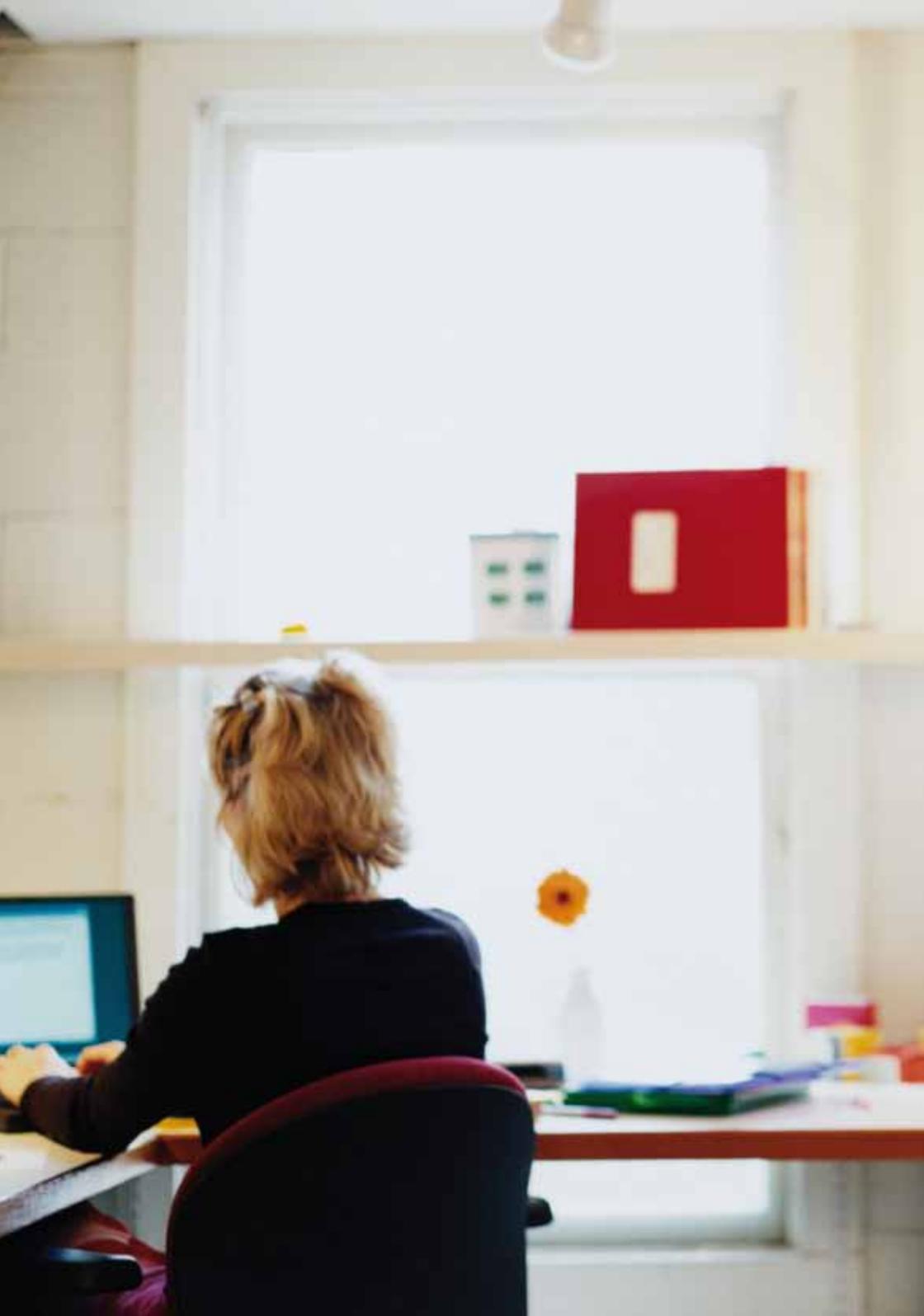
- 2 Centri di supporto
- 24 Centri di assistenza tecnica
- 9 Magazzini parti
- 152 kit parti c/o Clienti
- 234 punti di recapito parti
- 50.000 parti in stock in Italia
- 15 M€ di inventario parti di ricambio in Italia
- 190 Tecnici sul territorio
- 190 Specialisti ai centri di supporto
- Circa 500.000 sistemi serviti
- Circa 350.000 call annue gestite
- Circa 72.000 parti spedite all'anno



- **Direzioni di zona**
- **Centri di supporto tecnico**
- **Magazzini**
- **Centri di assistenza tecnica**

Numero Verde assistenza clienti

Numero verde
800-820094





Per ulteriori informazioni, Vi preghiamo di contattare il Vostro rappresentante commerciale IBM, il vostro Business Partner IBM o visitare il sito:

<http://www.ibm.com/services/it/maintenance>

© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo
20090 Segrate (Milano)
Italia

La home page di IBM Italia si trova all'indirizzo **ibm.com/it**

IBM, il logo IBM e ibm.com sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi. Se questi e altri termini commerciali di IBM sono contrassegnati da un simbolo del marchio ("o ™") alla loro prima occorrenza nel presente documento informativo, tali simboli indicano marchi registrati o non registrati di proprietà di IBM negli Stati Uniti al momento della pubblicazione del presente documento informativo. Tali marchi possono anche essere marchi registrati o non registrati in altri paesi.

Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile sul Web nella pagina "Informazioni su copyright e marchi" all'indirizzo: ibm.com/legal/copytrade.shtml Altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi o marchi di servizio di altre società.

I riferimenti contenuti in questa pubblicazione a prodotti, programmi o servizi di IBM non implicano la volontà, da parte di IBM, di rendere tali prodotti, programmi o servizi disponibili in tutti i paesi in cui IBM opera.

Qualsiasi riferimento a prodotti, programmi o servizi di IBM non implica che possano essere usati solo prodotti, programmi o servizi IBM. In alternativa, può essere utilizzato qualsiasi prodotto, programma o servizio funzionalmente equivalente.

Questa pubblicazione è fornita a titolo esclusivamente informativo. Le informazioni sono soggette a modifiche senza preavviso. Per informazioni più aggiornate sui prodotti e sui servizi IBM contattare un Responsabile Commerciale oppure il proprio Rivenditore IBM.

IBM non fornisce assistenza legale, contabile o di controllo e non dichiara né garantisce che i propri prodotti o servizi siano conformi alla legislazione vigente. I clienti sono responsabili dell'osservanza di ogni legge ed obbligo normativo applicabile, comprese le leggi e le norme nazionali. Le fotografie possono mostrare dei prototipi.

©Copyright IBM Corporation 2011
Tutti i diritti riservati.