



Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

Beneficios para el cliente

- Facilidad y mejora en el control de los gastos al tener un único proveedor con amplia experiencia para los servicios asociados con Tecnología de Información.
- Servicios soportados por procesos que están basados en las mejores prácticas a nivel mundial.
- Cobertura a nivel nacional con personal técnico altamente capacitado.
- Stock de repuestos en todo el país, con respaldo de los distintos inventarios internacionales.
- Capacidad de brindar soporte ininterrumpido los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, dependiendo de su contrato.
- Personal gerencial y técnico altamente calificados.
- Facilidad para evaluar y controlar los niveles de satisfacción de los usuarios a través de revisiones periódicas y continuas de los niveles de servicios.

Ventajas Competitivas

IBM es una organización con experiencia en la región y a nivel mundial, en la prestación de servicios de hardware, entre los cuales podemos mencionar:

- Soporte de estaciones de trabajo en ambientes de red.
- Mantenimiento de Hardware IBM y No IBM, como estaciones de trabajo, servidores, impresoras, equipos de redes, periféricos de caja, etc.
- Mantenimiento integral en plataforma de autoservicio, cajeros automáticos y kioscos.
- Soporte a Soluciones de Puntos de Venta (POS).
- Soporte a servicios técnicos de servidores, almacenamiento y UPS.
- Indiscutible reducción de costos por integración de servicios.

La estrategia de servicios de IBM se fundamenta en la conjugación del talento humano, las metodologías de procesos y las herramientas tecnológicas.

Centros de Reparación de IBM

Para ofrecer y mantener este nivel de servicio es imprescindible contar con una infraestructura robusta, compuesta por un personal técnico especializado distribuido en todo el país y dotado de herramientas de trabajo con tecnología de punta. Para cumplir con este objetivo, IBM cuenta con una organización destinada a proveer servicios técnicos para equipos IBM y de otras marcas, destinado a atender al usuario final.

Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

IBM cuenta con una red de Centros de Reparaciones a nivel nacional, los cuales efectúan reparaciones y mantienen un inventario de partes críticas, los cuales están sujetos a constantes revisiones y actualizaciones.

A continuación se presentan los Centros de Reparación que estarán a su disposición:

IBM Valencia	Av. Bolívar Norte, Centro Comercial Guaparo, Planta Alta, Local PA - 01. Teléfonos: (02418) 24-5467 / 24- 1510. Fax: (02418) 24-2401.
IBM Maracaibo	Av. Bella Vista, Sector Las Mercedes, Edf. Marfil, PB. Teléfonos: (02617) 92-2391 / 92-2392
IBM Barcelona	Av. Principal de Lechería, Centro Comercial Anna, Piso 2. Teléfonos: (02812) 86-3594 / 86-0290
IBM Puerto Ordaz	Vía Colombia, Torre Loreto, PB, Local 7. Teléfonos: (02869) 23-4464 / 23-4039

Igualmente, contamos con personal técnico residenciado en varios puntos del territorios nacional:

Barcelona, Barquisimeto, San Cristóbal, Mérida, Valera, Acarigua, Barinas, Maracay, Coro, Punto Fijo, Calabozo, San Fernando de Apure, El Tigre, Anaco, Porlamar, Cumaná, Amuay y Maturín.



Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

Retail Storage Solution (RSS), puntos de ventas (POS) y Kioscos.

Si usted posee alguno de los productos de la unidad de soluciones para el mundo del comercio detallista, y los equipos se encuentran bajo el período de garantía o con contrato de mantenimiento, podrá realizar los reportes de fallas de dichos equipos llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica el cual tiene un horario de lunes a domingo, las 24 horas del día.

Se recomienda tener a la mano los siguientes datos: Tipo y modelo de la máquina, serial del equipo y cuál es la falla que presenta.

Garantía de los equipos:

Todos los equipos de la unidad de RSS, tienen garantía de 1 año, con atención en sitio.

Alcance de la Garantía:

El alcance de la garantía es de lunes a viernes, entre 08:00 am y 04:00 pm. por cada uno de los siguientes modelos de equipos: SurePOS 500 (4840-xxx), SurePOS 500 (4851-xxx), SurePOS 300 (4810-xxx), SurePOS 700 (4800-xxx), SureOne (4614-xxx), POS (4694-xxx). Impresoras (4610-xxx), Kioscos (4835-xxx), Kioscos (4838-xxx) y Pantallas (4820-xxx).

En la siguiente dirección, el cliente y/o el canal podrá realizar consultas de HW y SW para soluciones de Retail de IBM en la base de datos de conocimientos. Las preguntas deberán realizarse en idioma inglés: <http://www2.clearlake.ibm.com/store/support/>

OTROS SERVICIOS DE SERVIDORES, SOLUCIONES DE STORAGE, IMPRESIÓN Y PUNTOS DE VENTA

Servicios IBM de mantenimiento multimarca (Multivendor Services):

En los sistemas informáticos actuales, la presencia de equipos Multi Plataforma y la diversidad de Protocolos tanto en Sistemas como en Redes es casi una norma general, antes que una excepción. Es por ello que nuestro campo de actuación no está limitado exclusivamente a los productos IBM. De hecho IBM es una de las mayores organizaciones de soporte a equipos Multivendor en el mundo y por tanto tenemos la flexibilidad y capacidad para solucionar sus problemas de Servicio de HW No IBM.

En IBM, nuestros recursos incluyen:

- Un único punto de contacto de Soporte para el conjunto de su tecnología HW / SW.
- Total cobertura geográfica, con un equipo de técnicos altamente calificados.



Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

- Expertos en Planificación de Servicios para asegurar que los recursos necesarios para un buen servicio están disponibles ahora y en el futuro.
- Herramientas de diagnóstico en sus locales o remoto mediante conexión electrónica con nuestros centros de soporte especializado.
- Soporte técnico de nuestros especialistas, tanto en sus locales como en remoto, para asegurar sus necesidades específicas de servicio.
- Piezas de recambio originales disponibles cuando y donde se necesiten.
- Base de datos de consulta técnica conteniendo un amplio histórico de problemas y soluciones, interconectada con toda nuestra infraestructura de soporte mundial.

Previo al inicio de nuestro Contrato de Mantenimiento, nuestro equipo de Planificación de Servicios trabajará con usted para diseñar un plan de servicios adecuado al entorno y los requerimientos de su equipo informático. Detalles tales como tiempos de respuesta, prioridades, situaciones críticas, procedimientos de escalada, stock de piezas, etc... son elementos que podrían ser incluidos en su personalizado Contrato de Mantenimiento.

Desde siempre, el servicio de IBM se ha caracterizado por su disponibilidad, capacidad, consistencia, flexibilidad, competencia y fiabilidad, cumpliendo con garantía y plena satisfacción de sus miles de clientes. Continuamos esforzandonos en superar los standards de la industria y las expectativas de nuestros clientes.

Podemos integrar nuestro servicio de mantenimiento con un completo rango de servicios de HW y SW para ayudarle en la gestión de su equipo informático y rentabilizar al máximo su inversión en IT.

- *Service Agent:*

Teniendo su equipo de SystemI5 o SystemP5 en período de garantía o bajo convenio de mantenimiento usted puede solicitar a IBM la instalación del "Agente de Servicio Electrónico" al cual puede acceder sin ningún cargo adicional o puede instalarlo usted mismo bajándolo de www.ibm.com/support/electronic.

Es un servicio estándar para las máquinas que tienen consola HMC, la cual recoge información vital para la máquina permitiendo el manejo preventivo de fallas en el HW.

Este servicio está diseñado para monitorear ciertos datos (configuración del sistema, errores de hardware e información de performance) y transmitirlos a IBM en períodos definidos. La información enviada por el "Agente de Servicio Electrónico" es dirigida hacia los representantes de Servicio Técnico de IBM, quienes al tomar conocimiento sobre eventuales problemas en el sistema, proveen un servicio preventivo asistiendo en el mantenimiento de una alta disponibilidad y rendimiento para el cliente.

Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

- *Extensión de la garantía:*

Dependiendo del grado de criticidad que tengan sus diferentes equipos, usted y su empresa pueden optar por realizar mejoras al servicio de garantía ampliando la cobertura horaria de la misma (5x9 a 7x24) o también extenderla en cantidad de años. Todo esto con un excelente servicio brindado por nuestros técnicos que poseen una amplia experiencia.

- *Mantenimiento Preventivo:*

Implementamos, de acuerdo a las características de cada producto, rutinas de mantenimiento preventivo, a realizarse según la periodicidad indicada por la planta de origen de cada producto, y según las instrucciones técnicas particulares de cada caso. La tarea de mantenimiento preventivo, en todos los casos está orientada a obtener la máxima disponibilidad operativa de los sistemas. Para ello, ejecutamos tareas de verificación de funcionamiento con programas de diagnóstico, limpieza, ajuste y/o lubricación definidas por la planta de fabricación de los equipos o reemplazos de partes cercanas al límite de su vida útil.

- *Mantenimiento Correctivo:*

Reparamos sus equipos con la mayor eficiencia y en el menor plazo de tiempo posible. Al estar conscientes de que las máquinas instaladas en nuestros clientes, son utilizadas para el funcionamiento de sus negocios, y que la carencia operativa de las mismas, ocasiona trastornos y en algunos casos pérdidas, es nuestro compromiso tomar acción correctiva con sentido de urgencia restituyendo su funcionalidad según las especificaciones del fabricante, mediante ajuste, reparación y/o reemplazo de partes o elementos componentes, deteriorados en condiciones normales de uso, fallas de fabricación o similares. Este servicio se encuentra disponible en la modalidad 7 x24.

- *Técnico en Cuenta:*

Le damos la posibilidad de contar con un Técnico especializado en sus oficinas para atender cualquier requerimiento de soporte que sus equipos necesiten. Esta modalidad es empleada por empresas que necesitan tener una persona altamente capacitada en sus propias oficinas, siendo nuestro Técnico un recurso exclusivo para la firma.

- *ServicePac:*

Es la opción de IBM para servicios empaquetados. ServicePac es fácil de comprar y sobre todo fácil de usar. Dependiendo de los equipos, tenemos servicios de instalación y puesta en funcionamiento, mejoras al servicio de garantía (5x9 a 7x24) ampliando la cobertura horaria de la misma y también servicios de post garantía con excelentes Niveles de Servicio garantizados por las Estructura Técnica de IBM. Para mayor información consulte http://www.ibm.com/xx/shop/services_dm.phtml



Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

- *Servicios a Productos no IBM:*

Servidores No IBM

Dentro de nuestros servicios de soporte tecnológico de infraestructura a servidores críticos, de sucursales y/o Datacenters (centros de cómputos), hace más de 10 años proveemos mundialmente servicios de mantenimiento a equipamiento de marca no IBM sobre plataforma Unix. Con soluciones que tienden a centralizar al proveedor de servicios de soporte, apalancar la experiencia conseguida en el mercado y proveer servicios más efectivos a nivel de rendimiento y costos. IBM provee servicios de mantenimiento, instalación y/o diagnóstico de fallas incluyendo problemas con los sistemas operativos, recomendaciones y administración en general.

Microinformática y Servidores Intel:

Networking

Con base en nuestras Alianzas y con una amplia experiencia global en el área de servicios, su plataforma de interconexión se asegura la mejor opción de soporte y mantenimiento. El continuo entrenamiento y certificación de nuestros técnicos en redes, entrenados en nuestros laboratorios y/o en los centros de entrenamiento más destacados de nuestros Aliados o fabricantes de los productos, nos habilita y da las capacidades necesarias para proveer de los servicios de soporte tecnológico y mantenimiento. Nuestra experiencia y relación con los fabricantes mundiales de equipamientos de redes hace que seamos unos de los proveedores preferidos de servicios de TPM (Third Party Maintainers) a nivel mundial.

Pos y Fiscal Printers

La disponibilidad de este tipo de equipamiento para determinadas industrias es fundamental. IBM a través de sus servicios de Mantenimiento de Hardware preventivo y correctivo le asegura un alto grado de funcionamiento de este tipo de equipamiento, evitando que usted se quede sin facturar y mantenga una alta satisfacción de sus clientes.

ATM's y Kioskos

La solución ofrecida por IBM a la plataforma de Self Service incluye el Mantenimiento a las 3 marcas de cajeros con mayor base instalada en la región y monitoreo de redes de cajeros automáticos o kioscos de distintas marcas, incluyendo el servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de equipos en todo el país. El monitoreo se realiza en forma remota, permitiendo ver el estado de los equipos en cada momento. Ambos servicios pueden brindarse en forma integrada, logrando de este modo un mantenimiento de tipo "proactivo" y no sólo ante fallas reportadas por el cliente. Esto permite aumentar la disponibilidad de las redes de cajeros y tener conocimiento del estado de operación de los equipos en el momento.



Soporte a Servidores Soluciones de Storage, Impresión y Puntos de Ventas

Además IBM, a través de una alianza mundial, comercializa Cajeros y Terminales de autoservicio de Wincor Nixdorf, uno de los mejores fabricantes a nivel mundial.

Stock de Partes:

Para soportar la operación de Mantenimiento Técnico disponemos de 5 Stocks de partes a nivel nacional y 23 en toda la región de América del Sur de habla hispana, que agilizan los tiempos de resolución ante fallas permitiéndonos tener una mayor disponibilidad y una rápida respuesta para la reparación de sus equipos. El volumen del mismo es tal, que se almacenan alrededor de 22.000 tipos distintos de repuestos en diversas cantidades por cada tipo. En función de las estadísticas mundiales, se determina cuales son las partes que son consumidas normalmente, que adicionadas a las recomendadas por la planta de fabricación, son ingresadas al Stock de Partes, proporcionalmente a la cantidad de máquinas a las cuales se les brinda garantía o se las cubre con un convenio de mantenimiento, con un adicional para la prevención de contingencias. En caso de emergencia, se utiliza un sistema que conecta los stocks de partes IBM de todo el mundo con las plantas de fabricación, para agilizar los tiempos en la disponibilidad de partes de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.

