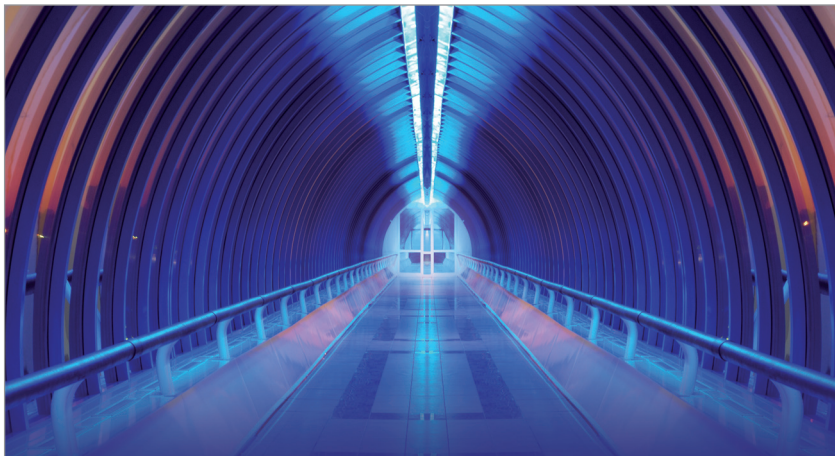


Servicios de Soporte de Software de IBM

Soporte Técnico Avanzado Gateway (ETS Gateway)



Características principales comunes

- **Ofrece un económico servicio proactivo que le ayuda a maximizar la disponibilidad de sistema de sus servidores IBM Power System, IBM System i e IBM System p**
- **Proporciona una respuesta rápida, normalmente a los 30 minutos para problemas críticos de “severidad uno”**
- **Ofrece acceso ininterrumpido 24 horas al día, 7 días a la semana al portal web del ETS Gateway para obtener notificaciones personalizadas de rendimiento, mantenimiento y seguridad**
- **Proporciona un Equipo de Account Advocate remoto y dedicado que puede ayudarle con la interpretación de los informes y ofrecerle recomendaciones adecuadas**
- **Permite el acceso oportuno a la experiencia y conocimientos globales de IBM.**

Las empresas de hoy en día están sometidas a la mayor presión de la historia. En un mercado que cambia con tanta rapidez, necesita mantener su competitividad a la altura, ofreciendo servicios informáticos que se gestionen con efectividad de forma ininterrumpida.

A menudo, sus clientes necesitan interactuar directamente con la infraestructura informática para sus operaciones empresariales y usted necesita una infraestructura en la que pueda confiar. Esta situación le somete a una tremenda presión por mantener una alta disponibilidad del sistema, al mismo tiempo que conserva bajo control los costes de soporte.

En una situación crítica, la inactividad informática puede costarle cara a su empresa. Preocupantemente, el 40 por ciento de las empresas que experimentan un desastre salen del mundo de los negocios en un periodo de cinco años.¹

Ayuda a mejorar la continuidad y flexibilidad de su negocio

El Soporte Técnico Avanzado Gateway (ETS Gateway) le ayuda a gestionar el coste total de propiedad (TCO) por medio del uso de avanzadas herramientas de análisis propias que le ayudan a enfrentarse a amenazas críticas y reducir el riesgo de las costosas pérdidas por inactividad.

Con el Soporte Técnico Avanzado Gateway (ETS Gateway) podrá acceder en todo momento a un portal web dedicado, para que le notifiquemos la información técnica referente a su sistema o para revisar los informes de rendimiento más recientes.

El portal web del ETS Gateway le ofrece:

- *Notificaciones proactivas en línea o por correo electrónico sobre el mantenimiento y seguridad de su sistema*
- *Información gráfica y detallada sobre el rendimiento del sistema y tiene también capacidad para predecir cuellos de botella en el rendimiento antes de que se produzcan*
- *Informes que comparan las correcciones instaladas en su sistema con las últimas disponibles en el laboratorio de IBM*
- *Vistas actualizadas de los datos de configuración de su sistema.*

A través del portal web del ETSGateway también podrá acceder directamente al equipo defensor de cuenta (Account Advocate) para obtener asistencia en la interpretación de informes, así como asesoramiento y recomendaciones relacionadas.

Además, en caso de que se produzca una situación de emergencia, el ETS Gateway le ayuda a mejorar la continuidad de su empresa y contribuye a proteger los niveles de servicios proporcionados a los clientes externos e internos.

Si así lo solicita, el equipo defensor de cuenta (Account Advocate) gestionará también la resolución de problemas generales y le asegurará una comunicación de lo más eficaz.

¿Por qué IBM?

La flexibilidad de su infraestructura es fundamental. Por este motivo es un factor crucial encontrar un partner de servicios y tecnología que le ayude a adelantarse proactivamente a los problemas y le permita concentrarse en sus procesos empresariales más importantes.

Nadie puede ofrecer un servicio de asistencia para sistemas IBM mejor que la propia IBM.

Nuestro liderazgo en servicio de asistencia al cliente se cimenta sobre nuestros pioneros esfuerzos centrados en tecnologías de código abierto, virtualización, automatización, análisis, almacenamiento y redes.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre la puerta de enlace ETS e IBM Global Services, póngase en contacto con su representante de ventas de IBM o su IBM Business Partner o visite:

ibm.com/services/maintenance



IBM España S.A.

Sta. Hortensia 26-28
28002 Madrid
España

El sitio web de IBM está disponible en **ibm.com/es**

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, [system i](http://system.i) y [System p](http://system.p) son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de terceros.

¹ Fuente: Gartner

Las referencias efectuadas en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga intención de comercializarlos en todos los países en los que opera.

Las referencias a algún producto, programa o servicio IBM, no pretenden dar a entender que sólo puedan utilizarse dichos productos, programas o servicios IBM. En su lugar puede utilizarse cualquier programa, producto o servicio funcionalmente equivalente.

Esta publicación sólo tiene carácter de orientación general.

© Copyright IBM Corporation 2008
Reservados todos los derechos.