



|| IBM – Informix Dynamic Server



Technická podpora IBM Informix

Jan Musil
IT Specialist SWG IBM



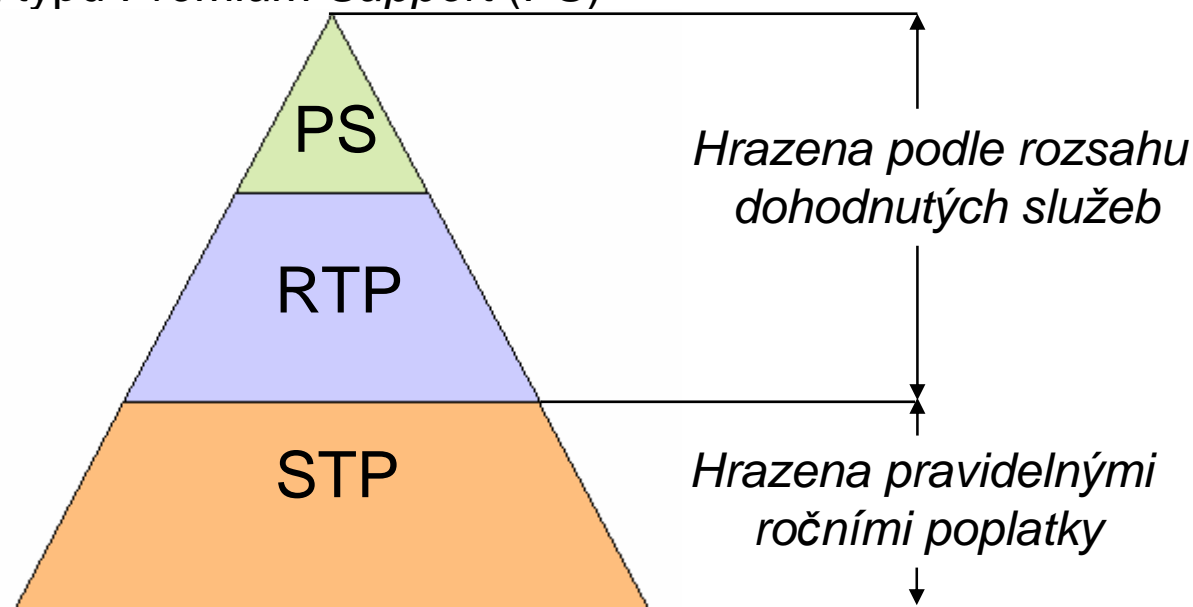
Změna v terminologii IBM Software Maintenance

- Software Maintenance = Software Subscription and Support
- Obsah je zcela stejný, došlo pouze k přejmenování položky

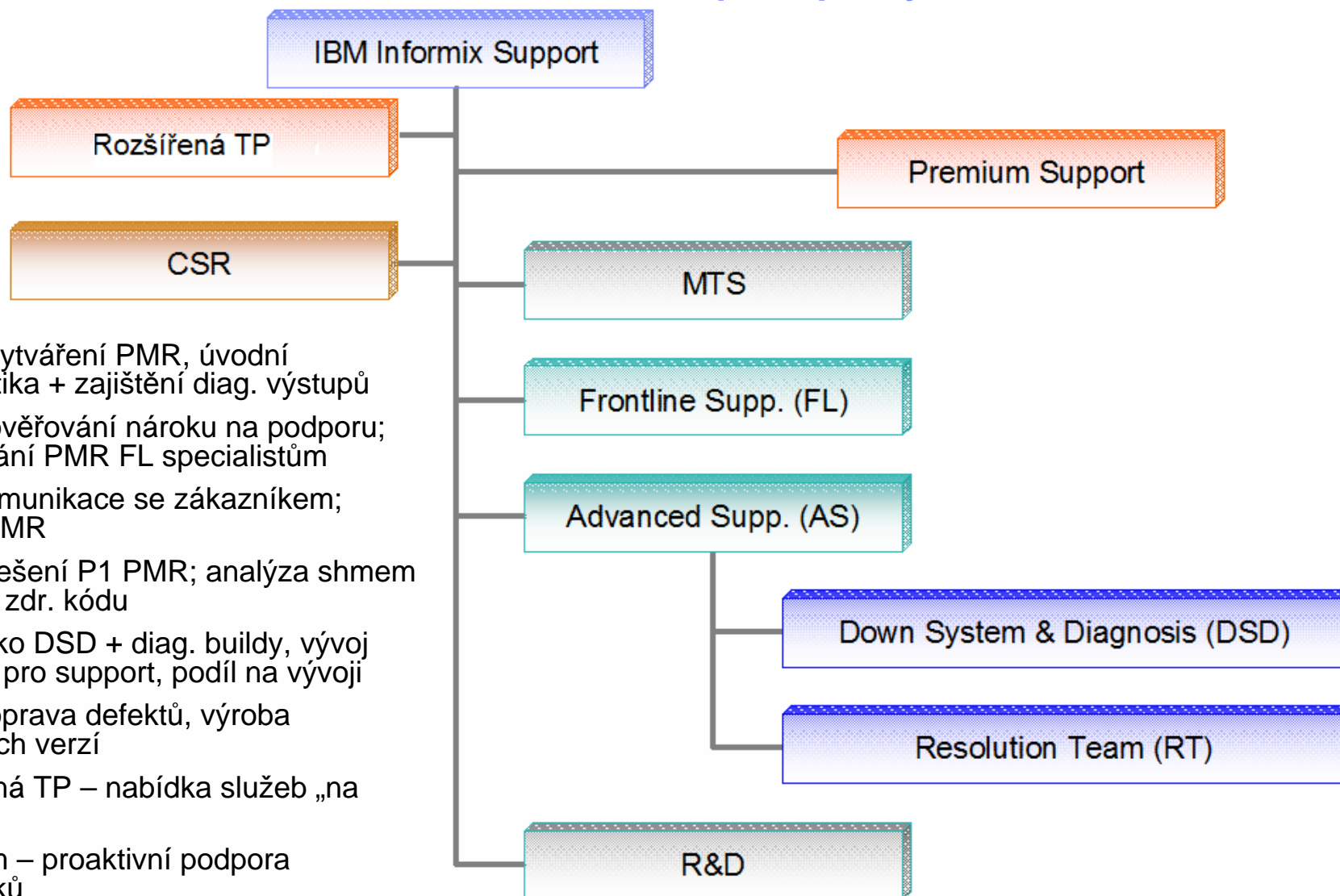
Pozor změna !

Jaké typy technické podpory můžeme nabídnout ?

- Standardní technická podpora, která je součástí Informix Software Subscription and Support (STP)
- Rozšířená technická podpora (RTP) **!!! Novinka !!!**
- Podpora typu *Premium Support* (PS)



Organizační struktura technické podpory Informix



- MTS – vytváření PMR, úvodní diagnostika + zajištění diag. výstupů
- CSR – ověřování nároku na podporu; přidělování PMR FL specialistům
- FL – komunikace se zákazníkem; řešení PMR
- DSD – řešení P1 PMR; analýza shmem dumpů / zdr. kódu
- RT – jako DSD + diag. buildy, vývoj nástrojů pro support, podíl na vývoji
- R&D – oprava defektů, výroba opravných verzí
- Rozšířená TP – nabídka služeb „na míru“
- Premium – proaktivní podpora zákazníků

Standardní technická podpora

- Poskytovaná v rámci Informix Subscription and Support smlouvy
 - ▶ Zakoupením nových licencí produktu je první rok v ceně
 - ▶ Každý další rok se zakupuje prostřednictvím Informix Subscription and Support Renewal
- Pravidla poskytování se řídí podle dokumentu *IBM Software Support Handbook*



Jaké služby poskytuje STP ?

- Možnost používat nejaktuálnější komerčně dostupné aktualizace produktů beze změny finančních nákladů na SW podporu (tzv. update)
- Přejít na vyšší verze produktu za zvýhodněné ceny dle platného ceníku a platných licenčních podmínek pro příslušný produkt (tzv. tradeup).
- Asistenci v případě otázek týkajících se rutinního provozu, krátkodobé instalace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se programu (chybové či nestandardní stavy, chování v rozporu s dokumentací)
- Asistenci prostřednictvím telefonu a (pokud je to možné) prostřednictvím elektronického přístupu
- Asistenci pro chyby závažnosti 1. stupně 24 hodin denně, 365 dní v roce (poskytuje v anglickém jazyce)

Jaké služby neposkytuje STP ?

- Asistenci u zákazníka na místě
- Návrh a vývoj aplikací
- Řešení problémů způsobených užíváním programů IBM v jiném než podporovaném operačním systému
- Řešení selhání způsobených produkty, za které IBM nenesse odpovědnost
 - ▶ Softwarové produkty třetích stran
 - ▶ Chybně nakonfigurovaná disková pole třetích stran
 - ▶ Operační systémy třetích stran
 - ▶

Rozšířená technická podpora

- Služba „ušitá“ zákazníkovi „na míru“
- Poskytuje se s ohledem na technické, časové a finanční možnosti zákazníka
- Typy podpory
 - ▶ Jednorázová (zásah nebo konzultace)
 - ▶ Periodická
 - ▶ Kritická
- Podmínkou objednání je platná smlouva o technické podpoře IBM Informix Subscription and Support

Jednorázová RTP

- Určeno pro jakéhokoliv zákazníka, od koncových uživatelů, až po dodavatele IT služeb
- Vhodné pro podporu jednorázových akcí nebo řešení neplánovaných problémů
- Zásah je možné sjednat po telefonu v pracovní dny (9-17 hod) a objednat na jakoukoli dobu dle vzájemné dohody (7 x 24, so/ne, svátky)
- Jednotka pro stanovení ceny je jedna hodina

Periodická RTP

- Proaktivní činnost sloužící k minimalizaci případných problémů
- Přizpůsobení doby zásahu možnostem a potřebám zákazníka
- Výjezd a řešení problému u zákazníka
- Minimální doba čerpání je jeden rok
- Jednotka pro stanovení ceny je jeden měsíc
- Garantovaná reakční doba (podle typu smlouvy)

Typy smluv periodické RTP

- On-Demand
 - ▶ podpora pro plánované akce (migrace...)
 - ▶ reakční doba do příštího pracovního dne
- Basic
 - ▶ pro zákazníky provozující aplikace 5 x 8
 - ▶ reakční doba od 30min - 4hod
- Permanent
 - ▶ pro zákazníky provozující aplikace 7 x 24
 - ▶ reakční doba 2 - 4 hod

Kritická RTP

- Vhodná pro zákazníky s provozem kritických 24x7 aplikací vyžadujících velmi krátkou reakční dobu
- Trvalá pohotovost 24x7 na telefonu
- Trvalá pohotovost k zásahu kdykoliv ve dne v noci bez ohledu na svátek
- Garantovaná reakční doba (15 až 60 minut podle typu smlouvy)
- Minimální doba čerpání je jeden rok
- Jednotka pro stanovení ceny je jeden měsíc

Příklady možných oblastí řešení pro RTP

- Řešení běžných každodenních provozních úkolů a problémů
- Řešení nestandardního chování produktu
- Řešení chybného chování produktu, které je v rozporu s dokumentací
- Návrh architektury instance databázového serveru IBM IDS
- Instalace, konfigurace a základní nastavení instance databázových serverů IBM Informix
- Natažení dat do databáze resp. reorganizace dat
- Ladění instance databázového serveru IBM IDS
- Migrace databázového serveru IBM IDS na vyšší verze a/nebo jiný HW a OS
- Vytvoření strategie zálohování IBM IDS
- Konfigurace zálohování pro práci se Storage Managerem (ISM, TSM a další)
- Konfigurace a základní nastavení klástru MACH-11
- Konfigurace a základní nastavení ER replikací
- Spolupráce při návrhu datového modelu případně jeho optimalizace
- Implementace objektově-relační funkcionality, včetně DataBlade modulů
- Optimalizace aplikace napsané v jazyce IBM Informix-4GL resp. aplikace napsané v C/C++ resp. Java s využitím ODBC, JDBC

Služba typu Premium Support

- Softwarový odborník přímo přidělený k zákazníkovi
 - Společně se členy týmu zákazníka řeší aktuální provozní problémy
 - Proaktivním přístupem minimalizuje výskyt problémů
 - Řeší problémy všech úrovní závažnosti
 - Doporučuje použít takové produkty, které optimálně řeší požadavky zákazníka
 - Pomáhá plánovat budoucí rozvoj IS zákazníka
 - Poskytuje zaškolení pro práci s IBM produkty
-
- Rozsah se definuje podle specifických požadavků zákazníka
 - Podmínkou objednání je platná smlouva o technické podpoře IBM Informix Subscription and Support

Děkuji za pozornost

Další informace poskytnete:

David Enc

Manager of Software Group Services
IBM Czech Republic, s.r.o.

Telefon: (+420) 737 264 065

E-mail: david.enc@cz.ibm.com

