

Manutenção da Attachmate

Proteja seus investimentos em TI. Fique em dia com as mudanças de tecnologia.

A decisão comercial mais vantajosa e econômica que você pode tomar é adquirir o software certo para as suas necessidades. E depois proteger seus investimentos com um programa de manutenção generoso e abrangente.

A Attachmate fornece o melhor software que o dinheiro pode comprar para estender, gerenciar e proteger sistemas host. Por serem tão confiáveis, nossos produtos precisam de um tipo diferente de programa de manutenção, que forneça benefícios incomensuráveis para sua organização. Com o programa de manutenção Attachmate®, você tem:

- A certeza de que seu software Attachmate será totalmente integrado à sua infraestrutura de TI em constante evolução.
- Estabilidade do sistema nas migrações de tecnologia.
- O conhecimento e os recursos necessários para ajudá-lo a lidar até mesmo com as mais imprevisíveis questões de TI.

Como a manutenção ajuda você a atingir suas metas de TI

A maioria das organizações de TI concorda: o programa de manutenção ideal ajudaria a reduzir riscos comerciais, reduziria a carga da equipe de TI interna e facilitaria a transição para novas tecnologias. Ele também forneceria acesso automático a novas funções para o aumento da produtividade e a redução do custo total de propriedade. Os planos de manutenção da Attachmate podem ajudá-lo a atingir essas metas.

Suporte técnico líder da indústria

Além de seus outros benefícios, o programa de manutenção da Attachmate fornece acesso de nível mundial à nossa equipe de suporte técnico. Esses capacitados profissionais, com uma média de experiência superior a nove anos, fornecem soluções de problemas especializados para proteger e otimizar seu software. É como ter uma rede de proteção de suporte que o ajuda a se recuperar de eventos imprevistos.

Os planos de manutenção da Attachmate abrangem tudo

Para proporcionar o máximo em flexibilidade, a Attachmate fornece os planos de manutenção Basic, Elite e 24x7 Elite.

Plano de manutenção Basic

O plano básico é desenhado para gerenciar as necessidades menos complicadas das Organizações de TI. Esse plano fornece acesso a atualizações, service packs, nossa extensa base de dados de conhecimento e nossos experientes técnicos. Além disso, você tem a capacidade de gerenciar suas interações com o suporte e suas qualificações de produtos online — e em tempo real.

Plano de manutenção Elite

Se você adquirir o plano de manutenção Basic para todas as licenças de um produto, se qualificará para a aquisição do plano de manutenção Elite. Além dos recursos oferecidos na manutenção Basic, o plano Elite lhe concede um acesso aprimorado ao suporte, ao desenvolvimento e à experiência técnica da Attachmate por meio de um técnico “Elite” designado, que conhece e entende seu ambiente de TI específico. Seu técnico trabalha diretamente com a equipe de desenvolvimento da Attachmate e pode ajudar a resolver questões com o escalonamento de casos por prioridade.

Mediante sua solicitação, seu técnico Elite visitará suas instalações para resolver suas questões e dúvidas mais urgentes. Os técnicos Elite podem ajudar com melhores práticas em assuntos como implantação, segurança, personalização de produtos, padronização e elaboração de scripts. Eles também podem ajudá-lo a fornecer treinamento em produtos para que você possa maximizar seus investimentos em software. Se você preferir, poderá ir até um escritório da Attachmate para conhecer a equipe técnica, os gerentes de produto e/ou a liderança sênior.

“O que mais gosto é que há uma voz humana do outro lado da linha. Não fico me perguntando se eles retornarão minha chamada. Seth foi ótimo! Ele não só me ajudou com minha questão inicial, como eu também o bombardeei com algumas outras que foram surgindo. Ele não se irritou, nem me dispensou. Ele até me fez uma última ligação para verificar se tudo havia sido resolvido antes de fechar os registros.”

— Michael Kanyid
Cientista de pesquisa sênior
Pacific Northwest
National Laboratory

Plano de manutenção 24x7 Elite

Os assinantes do plano Elite estão qualificados a adquirir a proteção 24x7, projetada para as grandes organizações que precisam garantir o funcionamento ininterrupto de aplicativos críticos. O plano de manutenção 24x7 Elite fornece todos os serviços dos planos Basic e Elite, bem como acesso após o horário comercial ao suporte técnico para as questões de prioridade crítica — com um tempo de resposta de uma hora.

Você acha que deve dizer não?

As organizações de TI estão cada vez mais limitadas pelos orçamentos. Mas a manutenção de software jamais deve ser um item negociável. Por que ela é tão importante? O mercado de tecnologia está constantemente apresentando novas complexidades às empresas — e nem sempre no momento mais conveniente para que você lide com elas.

A Attachmate o ajuda a ficar em dia com as mudanças da tecnologia através da integração de novas tecnologias, do suporte a novos sistemas operacionais e da adição de novos recursos, em especial para aprimorar a segurança do host e a eficiência dos usuários. Lembre-se, no entanto, de que você precisa da manutenção para obter suporte técnico, service packs e atualizações de software. A manutenção da Attachmate ajuda você a gerenciar de forma proativa as mudanças — e, ao mesmo tempo, garantir o tempo de atividade de seus sistemas mais críticos.

Um ótimo exemplo do valor de seu investimento em manutenção é o compromisso da Attachmate de fornecer soluções certificadas para o

Windows Vista® sem nenhum custo adicional para nossos clientes de manutenção.

A Attachmate tem orgulho de ter fornecido o primeiro aplicativo do mundo a ser Certificado para o Windows Vista. Nosso suporte total a tecnologias novas e emergentes reflete o histórico da Attachmate de inovação e constante compromisso com o seu sucesso.

Além disso, existem algumas desvantagens práticas em retardar a decisão de adquirir a manutenção ou não adquiri-la. As organizações que desejarem restabelecer a manutenção prescrita (ou iniciá-la após o prazo de aquisição) podem esperar pagar pelo menos o triplo do custo normal.

Mas o mais importante é que uma grande parte do seu sucesso depende de uma infraestrutura de TI sólida, atualizada e com o apoio do melhor suporte técnico. Com a manutenção da Attachmate, você pode ter a certeza de que não está correndo riscos.

“Aprecio muito a atenção e a eficiência dos técnicos. Estou muito satisfeita com as respostas e o tempo de resposta.”

– Barbara Capps Blue Cross Blue Shield da Carolina do Sul, EUA

Planos de manutenção da Attachmate	Basic	Elite	24x7 Elite
Atualizações de versões de produto gratuitas, service packs e outros downloads de arquivos exclusivos	X	X	X
Gerenciamento online e em tempo real de solicitações de serviços	X	X	X
Acesso online a informações sobre qualificação, quantidades licenciadas e datas de vencimento da manutenção	X	X	X
Acesso ilimitado via Web a uma abrangente biblioteca de soluções	X	X	X
Custos de licença reduzidos com a proteção no nível do preço por volume	X	X	X
Opções de troca com descontos	X	X	X
Descontos nas renovações para vários anos	X	X	X
Descontos por volume para a manutenção cumulativa	X	X	X
Preços especiais para treinamento técnico da Attachmate	X	X	X
Contatos de suporte técnico autorizados	4	8	8
Um técnico designado como seu ponto de contato único		X	X
Tratamento de solicitações de serviço por prioridade		X	X
Alta visibilidade para solicitações de aprimoramento de produtos		X	X
Visita anual no local, mediante sua solicitação		X	X
Tempo de resposta planejado		1 hora	1 hora
Extensão do Suporte para o ciclo de vida do produto		X	X
Acesso ao suporte técnico 24x7			X

Observação: Os valores referentes à manutenção são pagos antecipadamente e não-reembolsáveis. Caso seja feita uma compra antecipada de um contrato de Manutenção de mais de um ano, o prazo restante desse contrato de vários anos deverá ser adquirido para as demais licenças dos produtos cobertos pelo contrato durante o prazo de validade desse. O valor referente à manutenção corresponde à cada pedido de licença adicional, ou às respectivas datas no caso de um contrato de Manutenção válido para vários anos caso tal data seja mencionada na carta de acordo ou cotação da Attachmate. Todos os contratos de Manutenção adquiridos durante o prazo de validade da Manutenção serão sincronizados com a data existente de validade da Manutenção.



Sede Corporativa
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL 206 217 7500
FAX 206 217 7515

Sede para a Europa, Oriente Médio e África
Holanda
TEL +31 172 50 55 55
FAX +31 172 50 55 51

Sede para a América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Attachmate Brasil
São Paulo - SP
TEL +55 11 3085 0303
FAX +55 11 3085 5617

WEB www.attachmate.com.br
EMAIL Fale_conosco@atm.com.br

Para obter informações sobre os escritórios regionais, visite www.attachmate.com.br.

© 2008 Attachmate. Todos os direitos reservados. Attachmate e o logotipo da Attachmate são marcas comerciais ou registradas da Attachmate nos EUA e em outros países. Windows Vista é marca registrada da Microsoft Corporation nos EUA e/ou em outros países. Todas as outras marcas registradas, nomes comerciais ou nomes de empresas citados neste documento são usados apenas para fins de identificação e pertencem aos seus respectivos proprietários. 05-0124P.0708