

לקוח יקר,

הנדון: שרותי תחזוקה למערכות ומוצרים מתוצרת חברת יבמ

בהמשך לשיחתנו בנושא שרותי תחזוקה למערכות ומוצרים מתוצרת חברת יבמ ברצוני להבהיר את הנקודות הבאות:

- חברת יבמ ישראל אינה מסמיכה חברות (למעט הסמכתה של יבמ ישראל עצמה כנציגת היצרן) לספק שרותי תחזוקה חומרה ו/או תוכנה לציוד : STORAGE, AS400, UNIX, MF ועל כן לא ניתנה גם הסמכה כזו לאף חברה בישראל. לפיכך, ככל שחברות אחרות מספקות שירות שאינו מכירה של שירות מטעם יבמ ישראל הן עושות זאת על אחריותן הבלעדית והמלאה מבלי לקבל תמיכה כלשהי או הדרכה מקצועית מטעם יבמ.
  - על מנת לספק ללקוחותינו שנמצאים בחוזי תחזוקה את השרות המיטבי יבמ דואגת להכשרת מתמדת של כל צוותי התחזוקה שלה וכן דואגת לרמות מלאי שיאפשרו שרות מהיר כמו כן מרכז השרות ביבמ ישראל נמצא בקשר רצוף (7X24) עם מעבדות יבמ העולמית למקרים בהם נדרשת התערבות לפתרון בעיות מורכבות ברמות 2-3.
  - שירותי התחזוקה של IBM כוללים ניטור של המערכות למרכז השירות של חברת IBM ובכך הם נגישים לתמיכת מעבדות בדרג 2-3 ומאפשרות תיקוני תקלות מורכבות המצריכות לעיתים שדרוגי Microcode לצורך ביצוע התיקון הנדרש.
  - עדכוני/שדרוגי תוכנה ומיקרו קוד וכיוצ"ב הנם Intellectual Property של יבמ, ולפיכך אין לעשות בהם כל שימוש שהוא ללא הרשאה, אישור או הסכמה של יבמ.
- חשוב להדגיש כי רק מערכות הנמצאות בשרותי תחזוקה של חברת יבמ ייהנו מכלל השירותים המפורטים לעיל.

נשמח לעמוד לרשותך לשאלות ובהבהרות בטלפון: 03-9142800.

בברכה,

אגף השרות - יבמ ישראל