

# Mantenimiento de Attachmate

Proteja sus inversiones en TI. Siga el ritmo de los cambios tecnológicos.

La decisión empresarial más rentable que puede tomar es la adquisición del software que se ajuste a sus necesidades.

A continuación, proteja su inversión con un amplio programa de mantenimiento.

Attachmate le ofrece el mejor software que se puede adquirir para ampliar, administrar y proteger los sistemas host. Nuestros productos son tan confiables que exigen un programa de mantenimiento diferente: un programa que proporcione incalculables beneficios para su empresa. Gracias al programa de mantenimiento de Attachmate® obtendrá:

- La seguridad de que el software de Attachmate se integrará a la perfección en su infraestructura de TI en constante evolución.
- Una estabilidad en los sistemas tras los cambios tecnológicos.
- Los conocimientos y los recursos necesarios para ayudarle a abordar incluso los problemas de TI más imprevistos.

## ¿Cómo le ayuda el mantenimiento a cumplir sus objetivos de TI?

Numerosas empresas de TI coinciden en que el programa de mantenimiento ideal ayudaría a reducir los riesgos empresariales, aliviaría la carga de trabajo del personal de TI en plantilla y facilitaría la transición a las nuevas tecnologías. Además, proporcionaría un acceso automático a nuevas funciones que aumentarían la productividad y reducirían el costo total de la propiedad. Los planes de mantenimiento de Attachmate pueden ayudarle a alcanzar esos objetivos.

## Asistencia técnica líder en la industria

Además de sus otras ventajas, el mantenimiento de Attachmate proporciona un acceso mundial a nuestro experimentado equipo de asistencia técnica. Estos profesionales calificados, con una experiencia promedio en el cargo que supera los ocho años, ofrecen una experta solución de problemas para proteger y optimizar su software. Es como contar con una red de seguridad de apoyo que le ayuda a recuperarse de acontecimientos imprevistos.

## Los planes de mantenimiento de Attachmate cubren todas las posibilidades

Para proporcionar una mayor flexibilidad, Attachmate ofrece distintos planes de mantenimiento: Básico, Élite y Élite 24x7.

### Plan de mantenimiento Básico

El plan Básico es diseñado para manejar las necesidades no-complicadas del las organizaciones TI. Este plan ofrece acceso a actualizaciones, paquetes de servicios, nuestra amplia base de conocimientos y nuestros técnicos experimentados. Además, podrá gestionar su relación con la asistencia técnica y los derechos del producto en línea y en tiempo real.

### Plan de mantenimiento Élite

Si adquiere un plan de mantenimiento Básico para todas las licencias de un producto, puede optar a un plan de mantenimiento Élite. Además de las características ofrecidas en el mantenimiento Básico, el plan Élite le proporciona un mayor acceso a la asistencia, el desarrollo y la experiencia técnica de Attachmate a través de un técnico de "Élite" que conoce y comprende su entorno de TI específico. El técnico trabaja directamente con el equipo de desarrollo de Attachmate y puede ayudarle a solucionar problemas por orden de prioridad.

Cuando lo solicite, el técnico de Élite visitará sus instalaciones para abordar sus problemas y dudas más urgentes. Los técnicos de Élite pueden ayudarle con las mejores prácticas en temas como el desarrollo, la seguridad, la personalización de productos, la estandarización y la secuenciación. Los técnicos de Élite también le ayudan a impartir cursos de formación sobre los productos para optimizar su inversión en software. Si lo desea, puede acudir a las oficinas de Attachmate para conocer al personal técnico, los administradores de productos, o la dirección.

“Lo que más me agrada es oír una voz en directo al otro lado del teléfono. No me quedo pensando en si me responderán. Seth realizó un trabajo fantástico. No sólo me ayudó con mi duda principal, sino que lo bombardeé con una serie de preguntas que me fueron surgiendo. No le resultó frustrante ni salió corriendo. Incluso se tomó su tiempo para llamarme de nuevo y comprobar que todo se había resuelto antes de cerrar los registros.”

– Michael Kanyid  
Investigador Científico,  
Laboratorio nacional de  
Noroeste Pacífico

### Plan de mantenimiento Élite 24x7

Los clientes del plan Élite pueden adquirir la versión 24x7, que está concebida para grandes empresas que necesitan asegurar un servicio para aplicaciones críticas las 24 horas del día. El plan de mantenimiento Élite 24x7 proporciona todos los servicios de los planes Básico y Élite, así como acceso a la asistencia técnica para resolver problemas críticos fuera del horario laboral y con un tiempo de respuesta esperado de una hora.

### ¿Puede permitirse decir que no?

Las empresas de TI se encuentran cada vez más sometidas a las restricciones presupuestarias, pero el mantenimiento del software no debe ser nunca un elemento negociable. ¿Por qué es tan importante? El mercado tecnológico está imponiendo la incorporación de nuevas complejidades en su empresa, le resulten cómodas o no.

Attachmate le ayuda a adaptarse a los cambios tecnológicos mediante la integración de nuevas tecnologías, la compatibilidad con nuevos sistemas operativos, y la incorporación de nuevas funciones, con la única finalidad de aumentar la seguridad del sistema host y la eficacia del usuario. Sin embargo, debe recordar que es preciso disponer de un plan de mantenimiento para obtener asistencia técnica, paquetes de servicios y actualizaciones del software. El mantenimiento de Attachmate le ayuda activamente a administrar los cambios a la vez que garantiza el funcionamiento de sus sistemas críticos.

El principal ejemplo del valor de su inversión en mantenimiento es el compromiso de Attachmate de proporcionar soluciones certificadas para Windows Vista® sin costo adicional para los clientes de nuestros planes de

mantenimiento. Attachmate se enorgullece de haber ofrecido la primera aplicación del mundo certificada para Windows Vista. Nuestro apoyo incondicional a las tecnologías nuevas y emergentes refleja el historial de Attachmate de innovación y compromiso continuo con su éxito.

Además, retrasar o rechazar la decisión de solicitar un mantenimiento está fuertemente relacionado con ciertos inconvenientes prácticos. Las empresas que desean restaurar un mantenimiento fallido (o que desean incorporarlo tras el vencimiento del plazo de compra) pueden tener que pagar al menos el triple del costo normal del mantenimiento.

Y lo que es más importante, una gran parte de su éxito reside en una infraestructura de TI actualizada y resistente, respaldada por una asistencia técnica de primera. Con el mantenimiento de Attachmate, puede estar seguro de que no dejará nada al azar.

**“Aprecio verdaderamente la cortesía y la eficacia de los técnicos. Estoy muy satisfecha con el tiempo de respuesta y con la solución proporcionada.”**

- Barbara Capps  
Blue Cross Blue Shield,  
Carolina del Sur

Planes de mantenimiento de Attachmate	Básico	Élite	Élite 24x7
Actualizaciones de versiones de productos gratuitas, paquetes de servicios y otras descargas de archivos exclusivas	X	X	X
Gestión de la solicitud de servicios en línea y en tiempo real	X	X	X
Acceso en línea a información sobre derechos, cantidades de licencias y fechas de caducidad del mantenimiento	X	X	X
Acceso Web ilimitado a una completa biblioteca de soluciones	X	X	X
Costos de licencia reducidos gracias a la protección de precios por volumen	X	X	X
Opciones de pago parcial por entrega a precios rebajados	X	X	X
Descuentos en renovaciones por varios años	X	X	X
Descuentos por volumen en mantenimiento acumulativo	X	X	X
Precios especiales para formación técnica de Attachmate	X	X	X
Contactos de asistencia técnica autorizados	4	8	8
Asignación de un técnico como persona de contacto única		X	X
Control de las solicitudes de servicios prioritarios		X	X
Gran visibilidad de sus solicitudes de mejora de productos		X	X
Visita anual a sus instalaciones, si lo solicita		X	X
Tiempo de respuesta esperado		1 hora	1 hora
Extensión del Soporte para Ciclo de Vida de Producto		X	X
Acceso a asistencia técnica 24x7			X

Nota: Las cuotas de mantenimiento se pagarán por adelantado y no son reembolsables. Puede leer detalles más precisos sobre los términos y condiciones en el documento actual del Plan Attachmate de Mantenimiento. Todo el mantenimiento adquirido durante el plazo del Mantenimiento será sincronizado a su fecha existente de expiración del Mantenimiento. Los clientes que adquieran Mantenimiento para un producto deben adquirir el Mantenimiento para todas las licencias del producto cubiertas por la Cuenta de Compra por Volumen (VPA). Attachmate no ofrece planes de Mantenimiento "parcial". Los clientes que deseen activar el Mantenimiento de un producto que actualmente no cuente con Mantenimiento, debe actualizar todas las copias de dicho producto para adquirir el Mantenimiento sobre todas las copias del producto. Las cuotas de mantenimiento serán pagaderas con cada orden de licencia o en la(s) Fecha(s) Rectificada(s) que sean designadas si tales fecha(s) son referenciadas en su documento del convenio o cotización de Attachmate. Si una compra por adelantado es hecha por más de un 1 año de Mantenimiento, entonces el Mantenimiento para el resto del plazo de un Mantenimiento multi-anual deberá ser adquirido con cualquier licencia adicional de los productos con mantenimiento adquirida durante el plazo del Mantenimiento.



**Sede Central**  
1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL +1 206 217 7500  
FAX +1 206 217 7515

**Oficina Central Para América Latina**  
México  
TEL +52 55 9178 4970  
FAX +52 55 5540 4886

**Oficina Central Para EMEA**  
Países Bajos  
TEL +31 172 50 55 55  
FAX +31 172 50 55 51

**Oficina Central Para Espana**  
Madrid  
TEL +34 911517111  
TEL +34 911517120

WEB [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx)  
EMAIL [marketingmex@attachmate.com](mailto:marketingmex@attachmate.com)

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite [www.attachmate.com.mx](http://www.attachmate.com.mx).

© 2009 Attachmate. Todos los derechos reservados. Attachmate y el logotipo de Attachmate son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Attachmate en EE. UU. y en otros países. Windows Vista es una marca comercial registrada de Microsoft Corporation en EE.UU. o en otros países. Las demás marcas comerciales, nombres comerciales o nombres de compañías a los que se hace referencia en este documento se utilizan únicamente con fines identificativos y son propiedad de sus respectivos dueños. 05-01245.0409