

## Electronic Service Agent

Marc FIEVRE

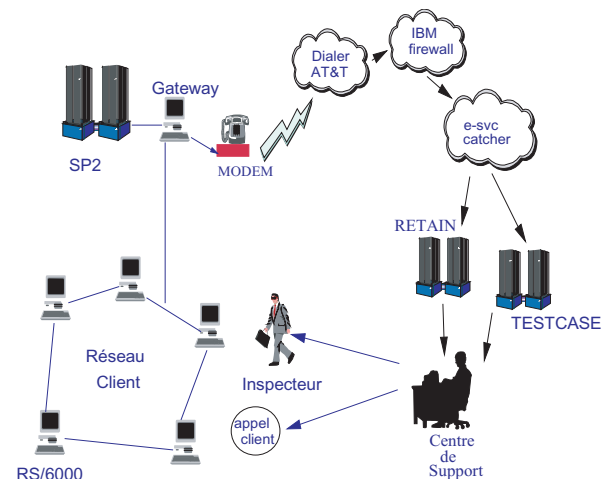
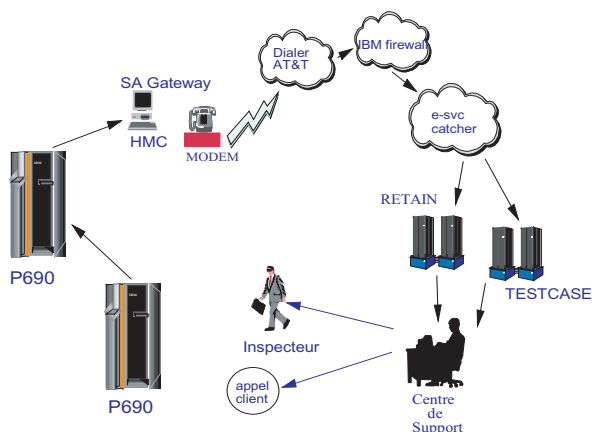
### Connaissez-vous “Electronic Service Agent” ?

*Electronic Service Agent* est un outil de surveillance des erreurs matérielles.

- Il permet de surveiller votre (vos) système(s) 24h/24 et 7j/7.
- Il génère automatiquement un appel sécurisé vers IBM, dans la plage horaire correspondant à votre contrat de maintenance.
- Il peut vous informer par courrier électronique (*e-mail*) qu'un appel a été généré vers IBM.
- Il est accessible en mode graphique ou en mode texte.
- Il est gratuit.
- Vous pouvez l'utiliser si votre système est sous garantie ou sous contrat de maintenance.

### Exemples de configurations

#### Machines “standalone” →



#### ← Machines “Regata”

## Prérequis

- AIX Version 4.1.5 au minimum (l'outil tourne sur AIX 5L).
- Java 1.1.6 au minimum (installé sur tous les systèmes).
- PPP (*Point to Point Protocol*), nécessaire uniquement sur la machine qui supporte le "modem" (*Gateway*).
- Outils de diagnostic installés et démarrés.
- Un port série disponible sur la *Gateway*.
- La gestion des erreurs activée (*errpt*).
- Une ligne téléphonique analogique.
- Un modem (compatible "Hayes").

Dans l'environnement "Regata", le produit fait partie intégrante du code machine de la HMC (*Hardware Management Console*).

## Où trouver le produit ?

- A partir de l'adresse Internet suivante :

<https://www-3.ibm.com/support/electronic/navpage.wss>

Sur laquelle vous trouverez également des informations générales sur la **sécurité** ainsi que sur le réseau ATN.

- Ou directement sur le serveur :

[ftp://ftp.software.ibm.com/aix/service\\_agent\\_code/](ftp://ftp.software.ibm.com/aix/service_agent_code/)

Sur lequel vous pourrez trouver :

- Les guides d'installation du produit pour machines "Standalone" et "Regata", dans lesquels nous vous conseillons de lire attentivement le chapitre "**security**".
- Une présentation au format ".pdf" des fonctions d'*Electronic Service Agent*.
- Le fichier source du code.

## Installation

- Vous pouvez installer vous-même "*Electronic Service Agent*" en suivant le guide d'installation.
- ou
- Si votre machine est sous garantie ou couverte par un contrat de maintenance, vous pouvez générer un appel au Centre de Support Matériel (☎ 0 810 63 12 13) pour demander l'installation du produit ; une personne se déplacera sur votre site.

## Conclusion

Soyez curieux et ne vous privez pas d'un outil simple et gratuit qui vous facilitera la surveillance matérielle de vos machines.