

IBM Expert Care

Una solución de soporte simplificada, flexible y estándar para optimizar la disponibilidad y reducir costes

■ Aspectos destacados

Elija el nivel de soporte y la duración adecuados según las necesidades del negocio

Aproveche las mejoras de los niveles servicio y el análisis predictivo

Proteja los sistemas fundamentales gracias a la carga de código remoto, al responsable técnico de cuenta y a unos mejores tiempos de respuesta

Preservar el tiempo de actividad es fundamental para su empresa

Los tiempos de inactividad no planificados pueden tener un impacto significativo en su negocio. Además de una pérdida directa de ingresos, los tiempos de inactividad no planificados pueden suponer una pérdida de reputación, de fidelidad de los clientes y otros problemas. Los clientes necesitan poder confiar en que el soporte de sus sistemas IBM® ofrece una alta disponibilidad y a la vez optimiza el rendimiento del sistema. En el mantenimiento de sistemas, también es necesario aprovisionar los servicios críticos lo más fácilmente posible. Los clientes necesitan una fórmula simplificada y proactiva de soporte que sirva como salvaguarda ante posibles cortes de energía que podrían provocar tiempos de inactividad, y permita tener a su personal de TI disponible para otros objetivos empresariales más estratégicos.

IBM Expert Care le ofrece una nueva forma de incorporar servicios y soporte en el momento de adquirir el producto. Algunos sistemas son más esenciales que otros, por lo que elegir opciones de soporte más proactivas puede ayudar a los clientes a tener una mayor disponibilidad y a reducir riesgos operativos y de implementación en sus sistemas fundamentales. Además, esta forma de dar soporte a los servicios tiene como consecuencia unos costos de mantenimiento más predecibles.

Elija el nivel de soporte y la duración adecuados según las necesidades del negocio

Expert Care es una solución modular que permite a los clientes elegir la duración, los tiempos de respuesta de servicio y otras opciones muy importantes para el soporte de sus sistemas IBM. Expert Care ofrece hasta tres niveles para elegir, según el sistema de que se disponga: Basic, Advanced y Premium. Esto permite a los clientes seleccionar el nivel de soporte adecuado que mejor se adapte a las necesidades de la empresa, según lo elegido anteriormente de dispositivos similares.

El nivel Basic permite a los clientes elegir los años de soporte que necesitan. Además, Basic proporciona una actualización en cuanto al método de prestación de servicio, de IBM Onsite Limited a IBM Onsite Repair. También se aplican otros términos y condiciones de la garantía.

El nivel Advanced proporciona mejores tiempos de respuesta y capacidades predictivas.

El nivel Premium proporciona aún mejores tiempos de respuesta, carga remota de código y un responsable técnico de cuenta.

Es necesario contratar el mantenimiento de software o la línea de soporte de almacenamiento durante el mismo número de años que se contrata Expert Care.¹

Los términos y condiciones de garantía y de Expert Care se adaptan a cada producto y pueden diferir de un producto a otro. Los clientes deben consultar los términos y condiciones específicos del producto que están comprando.



Mejores niveles de servicio

En el nivel Advanced, los clientes gozan de mayor nivel de servicio (24x7) y de un mejor tipo de servicio (IBM Onsite Repair). Además, los clientes del nivel Premium disponen ahora de un tiempo de respuesta de 30 minutos para problemas de gravedad 1 y 2. Esto permite priorizar las llamadas en la cola para obtener un diagnóstico más rápido y reparaciones inmediatas.

Análisis de soporte predictivo

En el nivel Advanced se incorpora el análisis predictivo. El análisis predictivo se proporciona en Support Insights, Storage Insights y/o Call Home Connect Cloud. Estos productos facilitan información de mantenimiento preventivo, como, por ejemplo, alertas de seguridad y de cobertura de mantenimiento, para identificar los riesgos del ciclo de vida de productos específicos de los sistemas de TI, prevenir los cortes de energía en el entorno de TI híbrido y evitar las denegaciones de soporte por vencimiento de contrato.

Carga de código remota

La carga de código remota ofrece actualizaciones remotas de firmware y/o microcódigo por parte de un técnico de IBM una o dos veces al año.

Responsable técnico de cuenta (TAM) de IBM Expert Care

TAM es un servicio de soporte dedicado por parte de un experto técnico altamente especializado en la plataforma que puede ser de mucho valor para la organización. El TAM revisa todo el entorno de TI y es el punto de contacto del cliente ante cualquier problema. Además, propone acciones proactivas para evitar que surjan problemas y ayudar a resolverlos. Con la recomendación de medidas proactivas, IBM ayuda a los clientes a evitar las interrupciones imprevistas y a mantener la alta fiabilidad y disponibilidad de los sistemas. A diferencia de los especialistas en soporte técnico tradicionales, los TAM buscan forjar relaciones a largo plazo con los clientes y representan los intereses de sus empresas. Además, colaboran directamente con los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, y pueden prestar un mejor servicio.

Servicios	Basic	Advanced	Premium
IBM Software Maintenance o Support Line for Storage	x	x	x
IBM Hardware Maintenance: reparación in situ el siguiente día laborable 9x5	x		
IBM Hardware Maintenance con mejores niveles de servicio: reparación in situ el mismo día 24x7		x	x
Análisis predictivo de soporte para Storage		x	x
Análisis predictivo de soporte para Power y LinuxONE	x	x	x
Soporte dedicado de un responsable técnico de cuenta (TAM)			x
Tiempo de respuesta mejorado de 30 minutos para problemas de gravedad 1 y 2			x
Cargas remotas de código (una o dos veces al año)			

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas esenciales funcionando sin interrupciones 24x7

El TAM de Expert Care sigue un plan de seis pasos para garantizar el éxito del cliente



Inicio rápido

Se asegura de que las funciones de llamada al centro de soporte y de soporte remoto estén habilitadas. Realiza una llamada de bienvenida para compartir el plan de soporte técnico.



Punto focal

Actúa como punto de contacto clave del cliente dedicado a este, coordina el soporte de IBM para todos los problemas y ofrece una vía de acceso rápida para recibir prioridad en todos los casos de gravedad 1 y 2.



Vigencia del código

Trabaja con los clientes para desarrollar proactivamente las recomendaciones de código que mejor se ajusten a sus requisitos y, a la vez, proporcionar el más alto nivel de disponibilidad y reducir riesgos.



Prevención de problemas críticos

Contacta proactivamente con los clientes ante cualquier evento que el laboratorio de IBM identifique como un problema que pueda afectar a sus operaciones. Proporciona información relevante sobre los riesgos y, sobre todo, sobre las acciones que deben realizarse para proteger los sistemas.



Compartir conocimientos

Comparte las prácticas recomendadas aprendidas a partir de años de experiencia, así como profundos conocimientos técnicos relacionados con los productos de IBM instalados, todo ello personalizado y adaptado a su entorno.



Principal defensor del cliente

Construye una relación de confianza con los clientes, proporcionándoles informes mensuales de actividad, manteniendo intercambios trimestrales con ellos y obteniendo información de su ecosistema de TI.

Conclusión

IBM Expert Care es una solución de servicio que integra y ofrece servicios de soporte de hardware y software en un modelo de soporte por niveles. Está diseñado para estandarizar el soporte para IBM Systems, ofreciendo una propuesta simplificada. Expert Care ayuda a asegurar costes de mantenimiento más previsible y a reducir los riesgos operativos y de implementación. Al centralizar en IBM todo el soporte —desde la elaboración de informes hasta su resolución—, puede optimizar drásticamente la disponibilidad del sistema, reducir costes y descargar de trabajo a su personal para que pueda concentrarse en las prioridades de la empresa.

¿Por qué Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con una gran experiencia en el sector tecnológico. Nuestros expertos dan soporte a más de 19 000 productos de hardware y software de IBM y de otros fabricantes de equipos originales. El alcance mundial de IBM nos permite ofrecer un conjunto integral de servicios de soporte de hardware y software que ayuda a identificar dependencias en toda la cartera de TI. El sólido historial de IBM en materia de servicio, soporte técnico y fiabilidad, junto con el acceso a sus laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos, garantizan un asesoramiento y una resolución de problemas de eficacia demostrada. Los clientes pueden confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas fundamentales funcionando sin interrupciones, en todo momento.

Para obtener más información

Para obtener más información acerca de IBM Expert Care, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM® Business Partner, o vaya a ibm.com/es-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM España, S.A
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid

Producido en los
Estados Unidos de América
Diciembre de 2022

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en ibm.com/trademark.

Este documento está actualizado en la fecha de publicación inicial y puede ser modificado en cualquier momento por IBM. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.



1 IBM Support Line for Storage está incluido en IBM Expert Care. El mantenimiento de software es un requisito previo y debe comprarse por separado para IBM Expert Care for Power.