

IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

Steigerung der Konsistenz und hohen Verfügbarkeit
in Ihrem Rechenzentrum

■ Wesentliche Vorteile

Planungs- und
Implementierungsservices

Installation und Konfiguration

Garantie und Support

Support Insights

Proaktive Support-Services

Projekt-Services

Leistungsoptimierung

Asset Recovery and Disposition

In den komplexen hybriden IT-Umgebungen von heute benötigen Unternehmen Services und Support, um neue Technologien im Rechenzentrum, in der Cloud und am Edge optimal zu nutzen und gleichzeitig die bestehende Infrastruktur am Laufen zu halten. Sie benötigen proaktive und vorausschauende Funktionen, um ungeplante Ausfälle sowohl von IBM als auch von Hardware und Software von Drittanbietern vorherzusagen und abwenden zu können. Sie benötigen Infrastrukturservices über den gesamten Produktlebenszyklus hinweg, um den täglichen Bedarf im Rechenzentrum, den Zustand der Systeme und deren Interoperabilität proaktiv zu managen. Diese hybriden Architekturen müssen trotz des Mangels an qualifizierten Arbeitskräften nicht nur exzellent konzipiert und geplant, sondern auch über den gesamten Produkt- und Lösungslebenszyklus fehlerfrei ausgeführt werden.

IBM Technology Lifecycle Services (TLS) bietet Infrastruktur-Support und -Services zur Planung, Bereitstellung, Unterstützung, Optimierung und Aktualisierung der Technologie von IBM Z und LinuxONE in Ihrem Rechenzentrum.

Planungs- und Implementierungsservices

TLS und IBM Expert Labs bieten Infrastrukturservices an, mit der Kunden die einzigartigen Funktionen von IBM Z und IBM LinuxONE™ voll ausschöpfen und die Grundlage für moderne Rechenzentren mit Hybrid Cloud und Unternehmenstechnik schaffen können.

Installation und Konfiguration

Im Rahmen der Garantieleistung übernehmen IBM Experten die Installation und Konfiguration von IBM Z und LinuxONE Produkten. Mit IBM Expert Assist und individuellen Verträgen können Sie sich bei der Planung und Bereitstellung von Funktionen und Services auf der Z-Plattform, wie z. B. Quantum Safe, KI oder Hybrid-Cloud-Infrastrukturen, zudem von Beratern von IBM Expert Labs unterstützen lassen. Die meisten Käufe auf IBM Z sind mit [IBM Z Forward Acceleration-Prämien verbunden](#).

Garantie und Support

Der Aufbau einer effektiven Infrastruktur ist nur der erste Schritt. Für die Wartung und Optimierung einer komplexen IT-Infrastruktur ist ein breites Spektrum an Fähigkeiten erforderlich. IBM TLS bietet Support- und Wartungsservices, um sicherzustellen, dass die Clientinfrastruktur mit optimaler Leistung läuft, beginnend mit unseren Basiswartungsservices.

Kunden treffen ihre Supportentscheidung für IBM LinuxONE mit IBM LinuxONE Expert Care zum Zeitpunkt des Kaufs. Für IBM Z Produkte treffen Kunden Supportentscheidungen dann, wenn ihre Gewährleistung endet, und zwar durch den Kauf von Hardware- und Softwarewartungsservices von IBM.



Support Insights

IBM Garantien und Wartungsverträge umfassen IBM Support Insights, ein sicherheitsrelevanter digitaler Service, der einen ganzheitlichen Überblick über die hybride IT-Infrastruktur des Kunden bietet, sowie eine Verbesserung der IT-Betriebszeit und die Behebung von Schwachstellen ermöglicht. Durch kontinuierliche Überwachung hybrider IT-Ressourcen stellen analysegestützte Einblicke, Asset Management, Lebenszyklusmanagement, Supporttrends und Empfehlungen für vorbeugende Wartung mit automatischen Benachrichtigungen bei Risiken und Gefährdungen bereit.

[IBM Z Alert and Resolve](#) verbessert die Qualität von Support Insights erheblich und erleichtert durch den Zugriff auf ServiceLink den nächsten Schritt in Bezug auf geeignete Korrekturdaten. Außerdem bietet Support Line (SoftwareXcel in den USA) die Möglichkeit zur Zusammenarbeit mit den technischen Supportmitarbeitern von IBM. Diese verfügen nicht nur über die notwendigen Kompetenzen zur Feststellung des Problems, sondern stehen Ihnen auch an den 5 Werktagen 9 Stunden lang mit 2-stündiger Reaktionszeit für Fragen und Antworten sowie als Support zur Seite.

Proaktive Support-Optionen

IBM Z- und LinuxONE-Server werden häufig für unternehmenskritische Anwendungen verwendet, da Kunden sich eine hohe Verfügbarkeit wünschen. Der Basis-Support im Rahmen der Hardware- und Softwarewartungsservices kann durch Premium-Services erweitert werden.

[IBM Proactive Support for IBM Z](#) umfasst Premium-Services für personalisierten Support durch einen erfahrenen, engagierten IBM-Spezialisten. Zusätzlich werden Warnmeldungen und Handlungsempfehlungen bereitgestellt zur Minderung von Problemen sowie der Reduzierung ungeplanter Ausfallzeiten und Risiken, indem Vorfälle priorisiert und schnell behoben werden. Verbesserte Systemverfügbarkeit, Produktivität und Wiederherstellbarkeit dank Global Delivery und einem vereinfachten Zugang zur Produktentwicklung und den technischen Laboren von IBM, die den Problemlösungsprozess weiter fördern. Unsere hoch qualifizierten und engagierten technischen Kundenbetreuer verwenden firmeneigene Diagnosetools und fungieren als Erweiterung Ihres IT-Personals, um Ihre Investitionen in internen technischen Support zu senken.

Außerdem umfasst die proaktive Unterstützung verbesserte Antwortzeiten.

- 30 Minuten Antwortzeit bei Tickets der Dringlichkeitsstufe 1, rund um die Uhr
- 2-stündige Reaktionszeit außerhalb der Hauptschicht bei allen anderen Schweregraden
- 4-stündige Reaktionszeit außerhalb der Schichtzeiten bei Tickets der Dringlichkeitsstufe 2

Mit der zunehmenden Komplexität von IT-Umgebungen und der schiereren Menge an Systemen und Anwendungen innerhalb der Umgebung ist es für IT-Abteilungen schwierig, die für den Betrieb und die Optimierung im gesamten Rechenzentrum erforderlichen internen Fähigkeiten und Fachkenntnisse zu pflegen. IBM deckt die Wartung und den Support für rund 19.000 Hardware- und Softwareprodukte von IBM und anderen OEMs ab und kann mit einer integrierten Strategie für den Support von Rechenzentren zu einheitlichen Ergebnissen im gesamten Rechenzentrum beitragen.

Wenn Sie unternehmensweit einen Managed Support benötigen, erhalten Sie mit dem Enterprise Accelerated Value Program plattformübergreifendes Vorfallmanagement für Ihre Hard- und Software. Kunden profitieren von einem dedizierten Ansprechpartner bei IBM und erhalten unternehmensweiten Support beim Orchestrieren ihres Kundenkontos. Dieser Ansprechpartner verwaltet nicht nur Fälle und Eskalationen in der gesamten unterstützten Infrastruktur, sondern sucht auch proaktiv nach Möglichkeiten zur Verbesserung Ihrer gesamten IT-Umgebung.

Sie können sich darauf verlassen, dass IBM Technology Lifecycle Services den reibungslosen Betrieb Ihrer geschäftskritischen Systeme rund um die Uhr gewährleistet.

Projekt-Services

Zusätzliche Premium-Services stehen zur Verfügung, um Sie bei Ihren täglichen Anforderungen im Rechenzentrum zu unterstützen. [IBM Project Services for Infrastructure](#) bietet Services für kurzfristige Hardware-Projekte wie Systeminstallationen und -erneuerungen, darunter neben Installation auch Migration und Konfiguration, sowie für die Leistungsoptimierung von Systemen. Das Serviceportfolio umfasst auch Services für besondere Anlässe wie Umzüge, Bestandsprüfungen und sogar Betriebsprüfungen von Rechenzentren. Schulungen für den Wissenstransfer können Kunden helfen, die ihre IT-Mitarbeiter auf dem neuesten Stand halten müssen. Mit TLS haben Sie bei den meisten kurzfristigen Projekten bzgl. Rechenzentren die Möglichkeit, Ihr Personal mit Arbeitskraft und Kompetenz flexibel aufzustocken.

Leistung optimieren

Für manche Phasen des Lebenszyklus einer Infrastruktur benötigen Sie umfassende technische Fähigkeiten und bewährtes Fachwissen, um sicherzustellen, dass die Systeme optimal funktionieren. Vielleicht möchten Sie Ihre IBM Z-Anwendungen modernisieren, die Leistung Ihrer Infrastruktur optimieren oder Ihre Sicherheits- und Compliance-Struktur verbessern. IBM Expert Labs bietet viele Services an, die sich auf die Optimierung der Leistung, Ausfallsicherheit und Funktionen von IBM Z und LinuxONE konzentrieren.

Asset Recovery and Disposition

Ist es an der Zeit, Ihre IT-Assets stillzulegen, bietet IBM heute in den USA und in Kanada [Asset Recovery and Disposition Services](#) an. TLS (in Zusammenarbeit mit GARS) hilft Kunden bei der Vorbereitung, Außerbetriebnahme und beim Versand von Assets, die dann unter Einhaltung der örtlichen Vorschriften auf sichere Weise recycelt oder weiterverkauft werden.

Zusammenfassung

Verwaltung und der Schutz Ihrer Infrastrukturinvestitionen sowie die Gewährleistung einer konstanten Hochverfügbarkeit für geschäftskritische Workloads kann eine Herausforderung darstellen. TLS unterstützt Sie bei der Planung und Bereitstellung der benötigten Funktionen, die Sie von Ihrem IBM Z brauchen, und bietet einen vereinfachten Ansatz für den Support für IBM Z und darüber hinaus in Ihrem Rechenzentrum.

Das bieten IBM Technology Lifecycle Services

Das Expertenteam von IBM Technology Lifecycle Services verfügt über jahrzehntelange Erfahrung in der Technologiebranche. Die weltweite Präsenz von IBM ermöglicht TLS eine ganzheitliche Bereitstellung von Hardware- und Software-Supportleistungen, die Abhängigkeiten in Ihrer gesamten IT-Umgebung ermitteln. Der bewährte Service, technische Support und die Zuverlässigkeit von IBM kombiniert mit dem Zugriff zu den Produktentwicklungs- und Techniklabors von IBM bilden die Grundlage für eine effiziente Beratung und Problembehebung.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über Support und Services für IBM Z und LinuxONE zu erfahren möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Ansprechpartner bzw. Business Partner, kontaktieren direkt einen [IBM TLS-Experten](#) oder besuchen Sie ibm.com/de-de/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de
IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at
IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch
IBM Corporation, New Orchard Road,
Armonk, NY 10504, USA

Hergestellt in den Vereinigten
Staaten von Amerika
Juni 2023

IBM und das IBM Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der Marken von IBM finden Sie unter ibm.com/de-de/trademark.

Das vorliegende Dokument ist ab dem Datum der Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

DIE INFORMATIONEN IN DIESEM DOKUMENT WERDEN OHNE JEDLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, EINSCHLIESSLICH DER GARANTIE DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER GARANTIE ODER BEDINGUNG DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN.

Die Garantie für Produkte von IBM richtet sich nach den Geschäftsbedingungen der Vereinbarungen, unter denen sie bereitgestellt werden.

