

Serviços IBM Technology Lifecycle para sistemas IBM Z e LinuxONE

Acelere a adoção e proteja seu investimento
em infraestrutura

■ Destaques

Níveis de suporte
personalizáveis até
24x7x365

O Support Insights fornece
insights baseados em análise
de dados e notificações
automatizadas em caso
de riscos e exposição

As opções de
Proactive Support incluem
especialistas IBM dedicados
e tempos de resposta
prioritária

O Enterprise Accelerated
Value Program oferece

Gerenciamento de incidentes
em várias plataformas para
seu portfólio de hardware
e software

Serviços técnicos que dão
respaldo desde o projeto até
a implantação e otimização
de sua plataforma dos
sistemas IBM Z

As empresas, no complexo ambiente de TI híbrido de hoje em dia, precisam de consultoria técnica e serviços para tirar o máximo proveito de sua TI atual e futura em toda a rede, data center, nuvem e edge, mantendo ainda sua infraestrutura existente em pleno funcionamento. Elas precisam de suporte inteligente para ajudar a prever e evitar interrupções não planejadas, e serviços técnicos que aceleram a forma como as empresas aproveitam as oportunidades que os ambientes de tecnologia híbrida apresentam. Estão em desenvolvimento arquiteturas mais sofisticadas e dinâmicas que incluem vários fornecedores, sistemas on e off-premise, redes complexas e requisitos de segurança. Essas arquiteturas não só precisam ser projetadas e planejadas para se sobressair, mas também devem ser executadas sem falhas, com poucos e importantes recursos especializados disponíveis.

O IBM Technology Lifecycle Services (TLS) oferece suporte e serviços de infraestrutura para ajudar você a construir e manter a base para a atual nuvem híbrida e data center de TI corporativos.

Planeje e construa

O TLS oferece serviços de infraestrutura para ajudar os clientes a aproveitar os recursos exclusivos dos sistemas IBM Z e IBM LinuxONE™ para construir os alicerces para os atuais data centers de TI em nuvem híbrida e corporativos. Com os sistemas IBM Z, LinuxONE e diversas opções de sistemas operacionais, virtualização e software middleware, o TLS ajuda você a assentar as bases de uma infraestrutura de TI de última geração para administrar uma quantidade significativa da economia mundial e capacitar seu negócio.

Os Consultores TLS podem:

- Acelerar upgrades para IBM z15™ e LinuxONE III com serviço de migração comprovado
- Acelerar implantação de infraestrutura empresarial com IBM Z Forward Acceleration
- Oferecer serviços IBMz16™ focados em Quantum-Safe, IA, conformidade contínua e migração para IBMz16
- Projetar e construir infraestruturas de nuvens híbridas para sistemas empresariais
- Projetar e implementar soluções baseadas em Kubenertes como Red Hat® OpenShift® para sistemas IBM Z
- Implementar e otimizar soluções empresariais Linux® escaláveis
- Consultar e implementar novos ambientes nativos de nuvem, baseados em Hyper Protect Services



Apoiar e otimizar

A construção de uma infraestrutura eficaz é apenas o primeiro passo. Infraestruturas de TI complexas requerem as mais diversas habilidades para serem mantidas e otimizadas. O IBM TLS fornece serviços de suporte e manutenção para ajudar a garantir que a infraestrutura de nossos clientes funcione em níveis ótimos, começando com nossos serviços de manutenção de base. As garantias e contratos de manutenção da IBM incluem IBM Support Insights, um serviço baseado em nuvem e rico em segurança, que fornece uma visão holística da infraestrutura híbrida de TI dos clientes e pode ajudar a melhorar o tempo de atividade de TI e tratar vulnerabilidades. Ao monitorar continuamente os ativos de TI híbridos, os insights orientados por análise de dados fornecem gerenciamento de ativos, gerenciamento do ciclo de vida, tendências de suporte e recomendações de manutenção preventiva com notificações automatizadas em caso de riscos e exposições.

Especificamente para sistemas IBM Z e LinuxONE, Alert and Resolve então torna fácil dar o próximo passo sobre os dados de correção apropriados, fornecendo acesso ao ServiceLink, um conjunto de ferramentas baseadas na web, que inclui a capacidade de solicitar facilmente as correções desejadas da IBM. Avançando ainda mais na escala de valor e ROI, a Support Line (SoftwareXcel nos EUA) abre a porta para entrar em contato com os Engenheiros de Suporte Técnico da IBM, que não só têm habilidades críticas para ajudar a encontrar os problemas, mas também oferecem suporte de perguntas e respostas e de como fazer, com resposta em até 2 horas, das 9h00 às 17h00.

O IBM Proactive Support para sistemas IBM Z inclui serviços premium para suporte personalizado de um especialista IBM preparado e dedicado, além de fornecer alertas e ações recomendadas para ajudar a evitar problemas e reduzir o tempo de inatividade não planejado e o risco, resolvendo rapidamente incidentes com resposta prioritária. A entrega global e o acesso mais fácil aos laboratórios de desenvolvimento e engenharia de produtos IBM alimentam ainda mais o processo de solução de problemas para ajudar a melhorar significativamente a disponibilidade, produtividade e recuperabilidade do sistema. Nossos gerentes de conta técnicos altamente qualificados e dedicados usam ferramentas de diagnóstico proprietárias e atuam como extensão de sua equipe de TI para reduzir seu investimento em suporte técnico interno.

O Proactive Support inclui também tempos de resposta melhorados.

- 30 minutos de resposta para chamados de Gravidade 1, 24 horas por dia, 7 dias por semana
- Tempos de resposta de 2 horas durante o turno principal para todos os outros
- Tempos de resposta de 4 horas, durante horário de folga, para chamados de Gravidade 2

Se você está procurando acelerar os resultados comerciais de seu sistema IBM Z com conhecimento aprofundado, os serviços de assinatura IBM Expertise Connect são projetados para ajudar os clientes a alcançar seus resultados comerciais mais rápido e com mais sucesso, por meio de uma relação contínua de consultoria de confiança. O Expertise Connect designa um Gerente Técnico de Contas (TAM, Technical Account Manager) e um de nossos consultores mais experientes para os clientes. Esses profissionais tornam-se membros extensivos de sua equipe e atuam como consultores e mentores de confiança. Além da resolução mais rápida de problemas, eles ajudam a acelerar a adoção do IBM z16, orientam sobre as melhores práticas e fornecem consultoria sobre a otimização da automação de suas operações de TI.

Com a crescente complexidade dos ambientes de TI, o enorme volume de sistemas e aplicações dentro do ambiente torna quase impossível para qualquer organização de TI manter as qualificações e a experiência interna necessárias para operar e se manter otimizada em toda a infraestrutura.

Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A IBM cobre manutenção e suporte para aproximadamente 19.000 produtos IBM e outros hardwares e softwares OEM. De acordo com a Forrester, os clientes reduziram os custos de manutenção e suporte de TI de hardware em 25%, alavancando o IBM MultiVendor Support.¹

Quando você precisa de suporte gerenciado em toda a sua empresa, o Enterprise Accelerated Value Program fornece gerenciamento de incidentes entre plataformas para seu portfólio de hardware e software. Os clientes se beneficiam de um único ponto de contato na IBM e recebem apoio para orquestração de contas em toda a empresa. Esse contato não apenas gerenciara casos e escalacoes em toda a infraestrutura contemplada, mas também procurara proativamente maneiras de melhorar seu ambiente geral de TI.

Por último, às vezes você precisa dessas habilidades técnicas aprofundadas e conhecimentos comprovados. Por exemplo, você pode querer modernizar suas aplicações dos sistemas IBM Z, ir fundo na otimização de sua infraestrutura para melhorar o desempenho ou para melhorar sua segurança e postura de conformidade.

Saiba mais sobre serviços técnicos para fazer coisas como:

- Otimizar resiliência para aplicações e ambientes z/OS® e Linux
- Otimizar aplicações e desempenho do banco de dados para z/OS, Linux, CICS®, IMS™ e Db2®
- Planejar e implementar soluções modernas de aplicação e banco de dados
- Aconselhar e usar recursos exclusivos de segurança e privacidade de dados dos sistemas IBM Z & LinuxONE
- Implementar recursos cibernéticos de última geração em segurança e resiliência
- Ter assessoria sobre a criptografia universal e a segurança de dados em toda a empresa
- Ter assessoria sobre privacidade de dados e implementar recursos do Hyper Protect Data Controller

Conclusão

Gerenciar e proteger seu investimento em infraestrutura e manter a alta disponibilidade constante para cargas de trabalho de missão crítica pode ser um desafio. O TLS pode ajudar você a planejar e implementar os blocos de construção de uma arquitetura de TI de nuvem híbrida de última geração para permitir qualquer possibilidade.

Por que o IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais do IBM Technology Lifecycle Services têm décadas de experiência no setor de tecnologia. O alcance mundial da IBM nos permite oferecer um conjunto holístico de serviços de suporte de hardware e software que ajudam a identificar as dependências em seu portfólio de TI. O histórico comprovado de serviço, o suporte técnico e a confiabilidade da IBM, combinados com o acesso aos laboratórios de desenvolvimento de produtos e engenharia da IBM, ajudam a oferecer consultoria eficiente e resolução de problemas. Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para informações adicionais

Para saber mais sobre o IBM Technology Lifecycle Services para sistemas IBM Z e LinuxOne, entre em contato com seu representante IBM ou IBM Business Partner®, ou visite ibm.com/br-pt/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation, 2022

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP

Produzido nos Estados
Unidos da América
Dezembro de 2022

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation, nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível em ibm.com/trademark.

Java e todas as marcas e logotipos baseados em Java são marcas comerciais ou marcas registradas da Oracle e/ou de suas afiliadas.

A marca registrada Linux® é utilizada de acordo com uma sublicença da Linux Foundation, a licenciada exclusiva de Linus Torvalds, proprietário da marca em nível mundial.

Red Hat®, JBoss®, OpenShift®, Fedora®, Hibernate®, Ansible®, CloudForms®, RHCA®, RHCE®, RHCSA®, Ceph® e Gluster® são marcas registradas de Red Hat, Inc. ou de suas subsidiárias nos Estados Unidos e em outros países.

Este documento é atual na data de sua publicação inicial, podendo ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “TAIS COMO ESTÃO”, SEM QUALQUER GARANTIA EXPRESSA OU IMPLÍCITA DE, ENTRE OUTRAS, COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM E QUALQUER GARANTIA DE NÃO INFRAÇÃO.

Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais eles são fornecidos.



¹ Forrester: The Total Economic Impact of IBM Hybrid IT Support, Jan 2021, encomendado pela IBM