

# IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

Impulse la coherencia y la alta disponibilidad  
en su centro de datos

## ■ Aspectos destacados

Servicios de planificación  
e implementación

Instalación y configuración

Garantía y soporte

Support Insights

Opciones de soporte  
proactivo

Servicios del proyecto

Optimización del  
rendimiento

Recuperación y eliminación  
de activos

Las empresas en el entorno de TI híbrido complejo de hoy necesitan servicios y soporte para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías, en centros de datos, nube y edge, mientras mantienen su infraestructura existente en funcionamiento. Las organizaciones quieren tener capacidades proactivas y predictivas para ayudar a predecir y prevenir interrupciones no planificadas tanto para IBM como para su hardware y software de proveedores externos. Necesitan servicios de infraestructura a lo largo del ciclo de vida del producto para gestionar las necesidades diarias del centro de datos, y para gestionar de forma proactiva el estado y la interoperabilidad de los sistemas. Estas arquitecturas híbridas deben diseñarse y planificarse para sobresalir, pero también deben ejecutarse a la perfección en todo el ciclo de vida del producto y la solución con muy pocos recursos valiosos calificados disponibles.

IBM® Technology Lifecycle Services (TLS) ofrece soporte de infraestructura y servicios para planificar, implementar, dar soporte, optimizar y actualizar la tecnología IBM® Z y LinuxONE en su centro de datos.

### Servicios de planificación e implementación

TLS e IBM® Expert Labs ofrecen servicios de infraestructura para ayudar a los clientes a aprovechar las capacidades únicas de IBM® Z e IBM LinuxONE™ para crear la base de la nube híbrida actual y los centros de datos de TI empresariales.

### Instalación y configuración

Como parte de la garantía, expertos de IBM instalan y configuran los productos IBM® Z y LinuxONE. Los consultores de IBM® Expert Labs también pueden ayudarle a planificar e implementar características y servicios en la plataforma Z, como Quantum Safe, IA, infraestructura de nube híbrida y más con IBM Expert Assist o contratos personalizados. La mayoría de las compras de IBM® Z incluyen [recompensas de IBM Z Forward Acceleration](#).

### Garantía y soporte

Crear una infraestructura efectiva es solo el primer paso. La infraestructura compleja de TI requiere una amplia gama de habilidades para realizar el mantenimiento y la optimización. IBM TLS proporciona servicios de soporte y mantenimiento para ayudar a garantizar que la infraestructura de nuestros clientes funcione en niveles óptimos, a partir de nuestros servicios de mantenimiento básico.



Los clientes toman la decisión acerca del soporte para IBM LinuxONE con IBM LinuxONE Expert Care en el momento de la compra. Para los productos IBM® Z, los clientes tomarán decisiones acerca del soporte cuando su garantía esté llegando a su fin a través de la compra de los Servicios de mantenimiento de hardware y software de IBM.

### **Support Insights**

Los contratos de garantía y mantenimiento de IBM incluyen IBM Support Insights, un servicio digital con sólida seguridad que proporciona una visión holística de la infraestructura de TI híbrida de los clientes, y puede ayudar a mejorar el tiempo de actividad de TI y abordar las vulnerabilidades. Con el monitoreo continuo de los activos de TI híbridos, la información estratégica basada en analíticas proporciona gestión de activos, gestión del ciclo de vida, tendencias de soporte y recomendaciones de mantenimiento preventivo con notificaciones automatizadas de riesgo y exposición.

[IBM® Z Alert and Resolve](#) lleva a Support Insights al siguiente nivel, lo que permite dar un paso adelante en los datos de arreglos apropiados al proporcionar acceso a ServiceLink. Además, Support Line (SoftwareXcel en EE. UU.) ofrece la oportunidad de interactuar con los ingenieros de soporte técnico de IBM, que no solo tienen habilidades críticas para ayudar en la identificación de problemas, sino que también realizan sesiones de preguntas y respuestas, y brindan soporte para el procedimiento, con tiempos de respuesta de 2 horas, de las 9:00h a las 17:00h.

### **Opciones de soporte proactivo**

Los servidores IBM® Z y LinuxONE se utilizan a menudo para aplicaciones de misión crítica, y los clientes buscan alta disponibilidad. Los servicios premium están disponibles para mejorar el soporte básico disponible a través de los Servicios de mantenimiento de hardware y software.

[IBM® Proactive Support for IBM Z](#) incluye servicios premium que brinda un experto dedicado de IBM, además de alertas y acciones recomendadas para ayudar a mitigar problemas y reducir tanto el tiempo de inactividad como el riesgo no planificados mediante la resolución rápida de incidentes con respuesta prioritaria. Los servicios proporcionados a nivel global y el acceso más fácil a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM impulsan aún más el proceso de resolución de problemas para ayudar a mejorar la disponibilidad, la productividad y la capacidad de recuperación del sistema. Nuestros administradores técnicos de cuenta altamente calificados y dedicados utilizan herramientas de diagnóstico patentadas y funcionan como una extensión de su personal de TI para reducir su inversión en soporte técnico interno.

ProActive Support también incluye tiempos de respuesta mejorados.

- Tiempos de respuesta de 30 minutos para incidencias de gravedad 1, 24x7
- Tiempos de respuesta de 2 horas durante el turno Prime para todos los demás niveles de gravedad
- Tiempos de respuesta de 4 horas fuera del turno, para incidencias de gravedad 2

Con la creciente complejidad de los entornos de TI, el gran volumen de sistemas y aplicaciones dentro del entorno hace que sea difícil para cualquier organización de TI mantener las habilidades internas y la experiencia necesarias para funcionar y mantener la optimización en todo el centro de datos. IBM cubre el mantenimiento y el soporte de aproximadamente 19.000 productos de hardware y software de IBM y otros OEM, y puede ayudar a impulsar resultados uniformes en todo el centro de datos con una estrategia integrada de soporte a este.

Puede confiar en IBM® Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento

Cuando necesita soporte administrado en toda su empresa, Enterprise Accelerated Value Program ofrece administración de incidentes multiplataforma para su cartera de hardware y software. Los clientes se benefician de un único punto de contacto en IBM y reciben soporte para la orquestación de cuentas en toda la empresa. Ese contacto no solo administrará casos y escalamientos en toda la infraestructura admitida, sino que también buscará de manera proactiva formas de mejorar su entorno de TI general.

#### **Servicios del proyecto**

Hay servicios premium adicionales disponibles para ayudarle con los requisitos diarios de su centro de datos. [IBM Project Services for Infrastructure](#) ofrece servicios para proyectos de hardware a corto plazo para instalar y actualizar sistemas, incluidas la instalación, migración y configuración, además del ajuste del rendimiento para mantener los sistemas en un funcionamiento óptimo. Los servicios están disponibles para eventos especiales, como reubicación, inspección de inventario físico e incluso revisiones de operaciones del centro de datos. Los servicios educativos para la enseñanza de habilidades pueden ayudar a los clientes que necesitan mantener las habilidades actualizadas en su personal de TI. Tiene la flexibilidad de trabajar con TLS para complementar a su personal con mano de obra y habilidades para la mayoría de los proyectos de centros de datos a corto plazo.

#### **Optimice el rendimiento**

Hay momentos durante el ciclo de vida de la infraestructura en los que necesita habilidades técnicas profundas y experiencia comprobada para garantizar que los sistemas funcionen de manera óptima. Por ejemplo, es posible que desee modernizar sus aplicaciones IBM® Z, profundizar en la optimización de su infraestructura para el rendimiento o mejorar su postura de seguridad y cumplimiento. IBM® Expert Labs ofrece muchos servicios centrados en optimizar el rendimiento, la resiliencia y las capacidades de IBM® Z y LinuxONE.

#### **Recuperación y disposición de activos**

Cuando es momento de retirar activos, IBM ofrece [hoj servicios de recuperación y eliminación](#) de activos en los Estados Unidos y Canadá. TLS (junto con GARS) puede ayudar a los clientes a preparar, eliminar y enviar activos de manera segura, y luego reciclar o revender de conformidad con las regulaciones locales.

#### **Conclusión**

Gestionar y proteger su inversión en su infraestructura y mantener constantemente una alta disponibilidad para las cargas de trabajo de misión crítica puede ser todo un desafío. TLS puede ayudarle a planificar e implementar la funcionalidad que necesita de IBM® Z, así como proporcionarle un enfoque simplificado para dar soporte a IBM® Z y mucho más en su centro de datos.

#### **¿Por qué IBM® Technology Lifecycle Services?**

Los profesionales de IBM® Technology Lifecycle Services cuentan con décadas de experiencia en el sector de la tecnología. El alcance mundial de IBM permite a TLS ofrecer un grupo integral de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar dependencias en toda su cartera de TI. El historial probado de servicio, soporte técnico y confiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, ayuda a ofrecer asesoramiento y resolución de problemas eficaces.

#### **Más información**

Para obtener más información sobre el soporte y los servicios de IBM® Z y LinuxONE, comuníquese con su representante o asociado de negocios de IBM o bien, directamente con un [experto en IBM TLS](#) o visite [ibm.com/services/systems-support](http://ibm.com/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2023

Alfonso Nápoles Gandara 3111  
Col. Parque corporativo de Peña Blanca  
C.P. 01210  
México D.F.

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América  
Junio de 2023

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Puede consultar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en [ibm.com/mx-es/trademark](http://ibm.com/mx-es/trademark).

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

LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN.

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

