

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

Información de soporte

Opciones de soporte
proactivo

Servicios del proyecto

Optimización del
rendimiento

Recuperación y
disposición de recursos

Las empresas del complejo entorno de TI híbrido de hoy en día necesitan servicios y soporte para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías en todos los centros de datos, el cloud y edge, a la vez que mantienen su infraestructura actual en funcionamiento. Las organizaciones quieren capacidades proactivas y predictivas para ayudar a predecir y prevenir interrupciones no planificadas tanto de su hardware y software de IBM como de proveedores externos. Necesitan servicios de infraestructura a lo largo del ciclo de vida del producto para resolver 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 destacar, pero también deben ejecutarse a la perfección en todo el ciclo de vida de los productos y las soluciones con muy pocos recursos cualificados disponibles.

IBM Technology Lifecycle Services (TLS) ofrece soporte de infraestructura y servicios para planificar, implementar, soportar, optimizar y actualizar la tecnología de 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 sentar la base del cloud híbrido y los centros de datos de TI empresariales actuales.

Instalación y configuración

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

Garantía y soporte

Construir una infraestructura eficaz es solo el primer paso. El mantenimiento y la optimización de una infraestructura de TI compleja requieren una amplia gama de habilidades. IBM TLS proporciona servicios de soporte y mantenimiento para ayudar a garantizar que la infraestructura de nuestros clientes funcione a niveles óptimos, empezando por nuestros servicios de mantenimiento básicos.



Los clientes toman decisiones de soporte sobre IBM LinuxONE con IBM LinuxONE Expert Care en el momento de la compra. En el caso de los productos IBM Z, los clientes tomarán decisiones de soporte cuando finalice su garantía mediante la compra de los servicios de mantenimiento de hardware y software de IBM.

Información de soporte

Las garantías y los contratos de mantenimiento de IBM incluyen IBM Support Insights, un servicio sumamente seguro que proporciona una visión integral de la infraestructura de TI híbrida de los clientes y puede ayudar a mejorar el tiempo de actividad de los sistemas y solucionar las vulnerabilidades. Gracias a la monitorización continua de los recursos de TI híbridos, la información basada en análisis ofrece gestión de recursos, gestión del ciclo de vida, tendencias de soporte y recomendaciones de mantenimiento preventivo con notificaciones automatizadas de riesgos y exposiciones.

[IBM Z Alert and Resolve](#) lleva Support Insights al siguiente nivel, lo que facilita dar el siguiente paso en cuanto a los datos de reparación apropiados al proporcionar acceso a ServiceLink. Además, la línea de soporte (SoftwareXcel en EE. UU.) abre la puerta para interactuar con los ingenieros de soporte técnico de IBM, que no solo tienen capacidades fundamentales para ayudar en la determinación de problemas, sino que también proporcionarán soporte mediante preguntas y respuestas y asistencia práctica, con tiempos de respuesta de 2 horas, de 9:00 a 17:00 h.

Opciones de soporte proactivo

Los servidores IBM Z y LinuxONE suelen utilizarse para aplicaciones críticas y los clientes buscan alta disponibilidad. Los servicios premium están disponibles para mejorar la asistencia básica disponible a través de los servicios de mantenimiento de hardware y software.

[IBM Proactive Support para IBM Z](#) incluye servicios premium para obtener asistencia personalizada de un especialista de IBM cualificado y especializado, además de proporcionar alertas y acciones recomendadas para ayudar a mitigar los problemas y reducir el tiempo de inactividad y el riesgo no planificados mediante la resolución rápida de los incidentes con una respuesta prioritaria. La entrega global y el fácil acceso a los laboratorios de ingeniería y desarrollo 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 responsables técnicos de cuentas, que están especializados y altamente cualificados, utilizan herramientas de diagnóstico patentadas y funcionan como una extensión de su personal de TI para reducir su inversión en soporte técnico interno.

El soporte proactivo 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 principal para todos los demás niveles de gravedad
- Tiempos de respuesta de 4 horas fuera del turno principal 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 departamento de TI disponer en las propias instalaciones de las capacidades y la experiencia necesarias para funcionar y mantenerse al día 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 obtener resultados sistemáticos en todo el centro de datos con una estrategia integrada de soporte del centro de datos.

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener el correcto funcionamiento de sus aplicaciones críticas 24x7

Cuando necesite soporte gestionado en toda su empresa, tiene a su disposición Enterprise Accelerated Value Program, que ofrece gestión de incidentes multiplataforma para sus cartera de hardware y software. Los clientes se benefician de un único punto de contacto en IBM y reciben soporte para la coordinación de cuentas en toda la empresa. Ese contacto no solo gestionará los casos y escalamientos en toda la infraestructura, sino que también buscará proactivamente formas de mejorar su entorno de TI en 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, incluida la instalación, la migración y la configuración, y el ajuste del rendimiento para mantener los sistemas en un rendimiento óptimo. Los servicios están disponibles para eventos especiales, como la reubicación, la inspección del inventario físico e incluso las revisiones de las operaciones del centro de datos. Los servicios educativos para la transferencia de habilidades pueden ayudar a los clientes que necesiten mantener actualizadas las competencias de su personal de TI. Dispondrá de la flexibilidad de trabajar con TLS para complementar la mano de obra y las habilidades de su personal durante la mayoría de los proyectos de centros de datos a corto plazo.

Optimizar el rendimiento

Hay momentos durante el ciclo de vida de la infraestructura en los que se necesitan grandes capacidades técnicas y experiencia probada para garantizar que los sistemas funcionen de forma óptima. Por ejemplo, puede que desee modernizar sus aplicaciones IBM Z, profundizar en la optimización del rendimiento de su infraestructura o mejorar su estado 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 eliminación de recursos

Cuando llega el momento de retirar recursos, IBM ofrece [servicios de recuperación y](#) disposición de recursos, únicamente en EE. UU. y Canadá, por el momento. TLS (en colaboración con GARS) puede ayudar a los clientes a preparar, retirar y enviar recursos de forma segura y, después, reciclarlos o revenderlos de conformidad con las normativas locales .

Conclusión

Gestionar y proteger su inversión en infraestructura y mantener constantemente una alta disponibilidad para cargas de trabajo críticas puede suponer todo un reto. TLS puede ayudarle a planificar e implementar la funcionalidad que necesita de su IBM Z, y a proporcionar una manera sencilla de admitir IBM Z y demás 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 conjunto integral de servicios de soporte de software y hardware que ayudan a identificar dependencias en todas sus tareas 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, facilita un asesoramiento y una resolución de problemas de eficacia demostrada.

Más información

Para obtener más información sobre soporte y servicios para IBM Z y LinuxONE, póngase en contacto con su representante o socio comercial de IBM, contacte directamente con un [experto de IBM TLS](#) o visite ibm.com/es-es/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM España, S.A.
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
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. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista de las actuales marcas comerciales en ibm.com/trademark.

Este documento se actualizó por última vez en la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. 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 sujetos a garantía según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

