

IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

提高数据中心的一致性和可用性

■	
要点	在当今复杂的混合型 IT 环境中,企业需要服务和支持来充分利用数据中心、云端和边缘等方面的全新技术,同时确保其现有基础架构维持正常运行。企业希望具备前瞻和预测功能,帮助预测和防止其 IBM 以及第三方供应商硬件和软件发生意外故障。他们需要整个产品生命周期的基础架构服务,以管理日常数据中心需求,并主动管理系统运行状况及其互操作性。这些混合架构需要经过精心设计和规划才能实现卓越性能,但也必须在整个产品和解决方案生命周期中完美执行,而可用的专业资源却很少。
规划和部署服务	IBM Technology Lifecycle Services (TLS) 提供基础架构支持和服务,以规划、部署、支持、优化和更新数据中心的 IBM Z 和 LinuxONE 技术。
安装和配置	规划和部署服务 TLS 和 IBM Expert Labs 提供基础架构服务,帮助客户充分利用 IBM Z 和 IBM LinuxONE™ 的独特功能,为打造现代化的混合云和企业 IT 数据中心奠定基础。
保修和支持	安装和配置 作为保修服务的一部分,IBM Z 和 LinuxONE 产品均由 IBM 专家安装和配置。IBM Expert Labs 顾问还可以通过 IBM Expert Assist 或定制合同帮助企业在 Z 平台上规划和部署功能和服务,例如 Quantum Safe、AI、混合云基础架构等。大多数情况下,购买 IBM Z 都附赠 IBM Z Forward Acceleration 奖励计划 。
Support Insights	保修和支持 建立有效的基础架构只是第一步。复杂的 IT 基础架构需要广泛的技能来维护和优化。IBM TLS 提供支持和维护服务,从基础维护服务开始,帮助确保客户的基础架构以最佳水平运行。
Proactive Support 选项	客户在购买时可以做出是否采用 IBM LinuxONE with IBM LinuxONE Expert Care 的决定。对于 IBM Z 产品,客户可以在保修即将结束时做出通过购买 IBM 硬件和软件维护服务支持相关产品的决定。
项目服务	
性能优化	
资产回收和处置	



Support Insights

IBM 维保合同中包含 IBM Support Insights, 这是一项高度安全的数字服务, 能够对客户的混合 IT 基础架构展开全面分析, 帮助客户提高 IT 正常运行时间并解决安全漏洞。通过持续监控混合型 IT 资产, 分析驱动型洞察系统可提供资产管理、生命周期管理、支持趋势和预防性维护方面的建议, 并针对风险和泄露事件自动提供通知。

[IBM Z Alert and Resolve](#) 将 Support Insights 提升到全新的水平, 通过提供 ServiceLink 访问权限, 可以更轻松地对适当的修复数据采取下一步行动。此外, 客户可通过支持热线 (美国的 SoftwareXcel) 与 IBM 技术支持工程师沟通交流。这些工程师不仅具备帮助客户确定问题所需的重要技能, 还能解答常见问题并了解如何提供支持, 他们一周工作 5 天, 每天工作 9 小时, 2 小时内可做出及时响应。

Proactive Support 选项

IBM Z 和 LinuxONE 服务器通常用于任务关键型应用程序, 而客户则需要高可用性的保障。高级服务可用于加强和提升硬件和软件维护服务所提供的各类基本支持。

[IBM Proactive Support for IBM Z](#) 包含由技能娴熟且敬业的 IBM 专家提供的优质个性化支持服务, 且可提供警报和操作建议, 通过优先响应快速解决事件, 从而帮助避免出现问题, 减少意外停机时间和风险。IBM 在全球交付产品和服务, 同时客户能够更加便捷地接触并获取 IBM 的产品开发和工程实验室的支持, 这更加有利于解决问题, 显著提高系统的可用性、工作效率和可恢复性。我们的技术客户经理不但敬业, 而且业务素质过硬, 他们使用专有诊断工具, 可成为企业 IT 员工的强力外援, 并显著降低企业在内部技术支持方面的投入成本。

Proactive Support 还包括增强型响应时间策略。

- 一级严重问题凭单的响应时间为 30 分钟, 24x7 全天候服务
- 正常工作时间段内, 其他所有严重问题的响应时间为 2 小时
- 下班时间段内, 二级严重问题凭单的响应时间为 4 小时

随着 IT 环境日益复杂化, IT 环境中系统和应用程序的数量愈发庞大, 因此, 要想在内部具备所有技能和专业知识来确保数据中心运行和保持优化, 这对任何 IT 部门来说都成为一种颇为困难的任务。IBM 为大约 19,000 个 IBM 和其他 OEM 硬件和软件产品提供维护和支持, 并可以通过集成的数据中心支持策略帮助在整个数据中心内实现协同一致的结果。

IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行

当您需要为整个企业部署托管支持时, Enterprise Accelerated Value Program 可为企业的硬件和软件组合提供跨平台事件管理。客户可从 IBM 的单点联系机制中获益良多, 并且能够在整个企业帐户的统筹编排方面得到有力支持。该联系人不仅能管理受支持基础架构中的用例和上报, 还能积极主动寻找改善整体企业 IT 环境的方法。

项目服务

我们还提供其他高级服务来帮助企业满足日常数据中心要求。[IBM Project Services for Infrastructure](#) 为短期硬件项目提供安装和更新系统的服务, 包括安装、迁移和配置以及性能调整, 以保持系统处于最佳性能。此外还为特殊事件提供服务, 例如搬迁、实物库存检查, 甚至数据中心运营审查。技能传授教育服务可以帮助需要确保 IT 员工及时掌握最新技能的客户。企业能够以灵活的方式与 TLS 合作, 增补人员并为员工进行技能培训, 以便完成大多数短期数据中心项目。

优化性能

在基础架构的生命周期中, 企业有时候需要过硬的技能和成熟可靠的专业知识, 以确保系统以最佳状态运行。例如, 企业可能希望对 IBM Z 应用程序进行现代化改造, 深入优化基础架构, 以提高性能或者改善安全和合规状况。IBM Expert Labs 提供许多服务, 重点是优化 IBM Z 和 LinuxONE 的性能、弹性和功能。

资产回收和处置

IBM 目前在美国和加拿大为需要淘汰资产的企业提供[资产回收和处置](#)服务。TLS (与 GARS 合作) 可以帮助客户以安全的方式准备、移除和运输资产, 然后根据当地法规进行回收或转售。

总结

管理和保护企业基础架构投资资产, 并持续维护任务关键型工作负载的高可用性, 这些任务都颇具挑战难度。TLS 可以帮助企业规划和部署 IBM Z 所需的功能, 并提供精简方法来支持数据中心内的 IBM Z 及其他功能。

为何选择 IBM Technology Lifecycle Services?

IBM Technology Lifecycle Services 专业人员在该技术领域拥有数十年的专业知识和经验。IBM 的业务遍及全球, 可确保 TLS 能为企业提供一整套硬件和软件支持服务, 帮助企业识别 IT 产品服务组合中的各种相互依赖关系。长久以来, IBM 在服务、技术支持和可靠性方面积累了许多成熟经验; 此外, 客户还可以充分接触和了解 IBM 的产品开发和工程实验室, 这些都有助于为客户提供卓有成效的建议和问题解决方案。

了解更多信息

如需了解有关 IBM Z 和 LinuxONE 支持和服务的更多信息, 请联系您的 IBM 代表或业务合作伙伴, 直接联系 [IBM TLS 专家](#), 或者访问 ibm.com/cn-zh/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2023

国际商业机器(中国)有限公司
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:
<https://www.ibm.com/cn-zh>
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

2023年6月
美国出品

IBM 和 IBM 徽标是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。IBM 商标的最新列表可参见 [ibm.com/cn-zh/trademark](https://www.ibm.com/cn-zh/trademark)。

本档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。

本档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的(无论是明示的还是默示的)保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。

IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

