

# Proactive Support for IBM Z

## Support compétent et personnalisé avec réponse prioritaire

■  
**Éléments clés**  
Inclut le support personnalisé d'un spécialiste qualifié dédié

Fournit des alertes et rapports pour vous aider à éviter les problèmes de manière proactive

Réduit la durée d'immobilisation non planifiée grâce à la gestion de problèmes, à des outils et à des analyses

Aujourd'hui plus que jamais, la résilience du système et la disponibilité des applications sont essentielles pour répondre aux besoins et défis du numérique moderne.

Les organisations traitent les problèmes de résilience et de disponibilité par l'intégration de nouvelles technologies à leurs déploiements IBM Z®, qui constituent l'épine dorsale de leur infrastructure de cloud hybride. Les systèmes IBM Z offrent une base fiable et robuste, riche en fonctionnalités de sécurité, pour exécuter vos charges de travail stratégiques. Les environnements informatiques gagnant en complexité, il devient difficile de continuer à les faire fonctionner à un niveau optimal.

Votre organisation a besoin de compétences informatiques sophistiquées pour éviter ou réduire la durée d'immobilisation. Néanmoins, le déficit de compétences de votre équipe informatique peut être coûteux et difficile à combler. Par ailleurs, la coordination réactive et proactive d'incidents sur le matériel et les logiciels requiert un temps de gestion important. Lorsque les problèmes sont complexes, la durée d'une immobilisation coûteuse peut s'allonger et affecter l'image de marque, la réputation, la satisfaction du client et le résultat net de votre entreprise.

IBM® Technology Lifecycle Services propose Proactive Support for IBM Z, un modèle de support conçu pour vous aider à optimiser votre infrastructure informatique et à résoudre rapidement les incidents grâce à une réponse prioritaire. La livraison mondiale et l'accès facilité aux laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM alimentent le processus de résolution des problèmes afin d'améliorer considérablement la disponibilité, la productivité et la capacité de reprise des systèmes. Nos gestionnaires de comptes techniques IBM Z hautement qualifiés et dédiés utilisent des outils de diagnostic exclusifs et peuvent être considérés comme une extension de votre personnel informatique, ce qui permet de réduire vos investissements en service de support interne.

### **Profitez de services supérieurs avec l'assistance personnalisée d'un spécialiste IBM dédié.**

Armé d'une connaissance poussée de l'infrastructure de support IBM et de relations stratégiques au sein d'IBM, votre gestionnaire de compte technique IBM Z est votre interlocuteur pour gérer les problèmes critiques dans le cadre du processus de support. Votre relation commencera par un appel de bienvenue, au cours duquel il recueillera des informations sur votre entreprise, vos besoins métier et votre environnement technique pour établir un plan d'assistance technique entièrement personnalisé. Avec à son actif des années de formation technique et d'expérience dans l'infrastructure IBM Z, votre gestionnaire de compte technique IBM Z peut vous aider avec les problèmes critiques de gravité 1 et vous fournir une assistance à la migration ainsi que des conseils en matière de maintenance préventive. Ces conseils incluent des informations d'impact sur les rapports officiels d'analyse de programme (APAR) d'erreur de programme (PE) ou de fort impact généralisé (HIPER).



De plus, votre gestionnaire de compte technique IBM Z a accès aux valeurs recommandées et expériences institutionnelles pour vous aider à soumettre des problèmes, à tirer parti des outils électroniques IBM exclusifs et à obtenir des informations de contact, des procédures d'escalade et plus encore. Tout cela dans l'objectif de réduire le risque et la durée d'immobilisation en cas de problème. Mobiliser votre gestionnaire de compte technique IBM Z pour appuyer votre équipe informatique contribuera à dynamiser la productivité de cette dernière et à la libérer pour qu'elle puisse se concentrer sur des initiatives plus stratégiques.

#### **Options supplémentaires désormais disponibles**

Proposées depuis le 22 avril 2022 (variable selon la région) pour ajouter encore plus de valeur et de personnalisation à votre expérience de support. Les possibilités :

- Accroître le nombre d'appels dédiés à l'état du système ou la planification avec votre gestionnaire de compte technique
- Organiser des réunions sur l'état du système ou la planification sur site

#### **Utilisez des alertes et des rapports pour éviter les problèmes de manière proactive**

Il n'y a pas mieux pour obtenir une haute disponibilité du système que d'éviter les problèmes avant leur survenue. Le service Proactive Support for IBM Z peut vous aider à éviter les problèmes grâce à des alertes qui incluent généralement des informations, telles que des HIPER, les lancements de bundle de microprogrammes suspendus pour cause de problèmes, les lancements de microcode qui ne sont plus en attente, ainsi que les plus récentes données sur le niveau de mise à jour du système (SUL). En donnant suite aux alertes et en accédant aux outils électroniques exclusifs IBM pour obtenir des informations techniques détaillées sur IBM Z, votre gestionnaire de compte technique IBM Z peut fournir des conseils proactifs pour atténuer les problèmes.

#### **Améliorez la disponibilité grâce à une gestion optimisée des problèmes**

Les besoins métier ne s'arrêtent pas, même si votre informatique s'interrompt. Pour aider à protéger votre marque et à conserver votre base clients, votre infrastructure informatique doit fonctionner sans interruption. Le service Proactive Support for IBM Z a donc pour mission de vous fournir un support robuste et efficace pour accélérer la résolution et maintenir une haute disponibilité du système. En cas de problèmes critiques qui affectent la disponibilité de votre système, votre gestionnaire de compte technique IBM Z dédié peut agir comme point focal de gestion et de résolution du problème. Les incidents critiques sont surveillés, gérés, coordonnés et font l'objet d'une escalade comme nécessaire en vue d'une identification et d'une résolution rapides, avec un délai de réponse de 30 minutes pour les problèmes critiques de gravité 1. De plus, vous recevez régulièrement des mises à jour à chaque étape du processus.

#### **Réduisez les risques et le temps d'indisponibilité planifié**

Les durées d'immobilisation coûtent cher, même lorsqu'elles sont programmées. Malheureusement, les entreprises doivent planifier des durées d'immobilisation nécessaires afin d'appliquer des correctifs et d'effectuer des modifications et mises à niveau. La planification d'une maintenance programmée et les activités de migration du système d'exploitation peuvent s'avérer complexes et chronophages.

C'est là qu'intervient votre gestionnaire de compte technique IBM Z. Fort d'une connaissance solide de vos produits matériels et logiciels, il vous assistera dans la planification de la maintenance et les activités de migration en cherchant les correctifs techniques possibles et en fournissant des recommandations spécifiques à votre environnement. Dans le cadre du processus de planification, les activités de changement seront communiquées aux équipes de soutien technique IBM à des fins de sensibilisation et de préparation. Ce faisant, nous pouvons vous aider à optimiser et réduire la maintenance planifiée et les fenêtres de migration afin d'exploiter le plein potentiel de la durée d'immobilisation planifiée et d'atténuer les risques.

Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement de vos systèmes d'entreprise vitaux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Gagnez en résilience et en disponibilité avec des analyses et des outils exclusifs**

Le réseau mondial de centres techniques IBM fournit les outils et les bases de données de connaissances nécessaires pour raccourcir les délais de résolution grâce à un support mondial disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les problèmes critiques. En outre, des rapports réguliers sont préparés et examinés avec votre gestionnaire de compte technique IBM Z sur une base mensuelle ou trimestrielle. Ces documents fournissent des analyses de la santé de votre environnement informatique et peuvent être utilisés pour éviter les problèmes et préparer la maintenance. Contenu des rapports :

- Enregistrements des problèmes ouverts et clos à des fins d'identification de schémas
- Informations sur la fin de vie et la fin de service
- Données sur l'interopérabilité des systèmes d'exploitation
- Alertes proactives
- Informations sur l'impact des APAR PE et HIPER
- Valeurs recommandées applicables, astuces et techniques pour atténuer les problèmes potentiels

### **Conclusion**

Que vous opérez dans le cloud ou avec un centre de données traditionnel, maintenir une haute disponibilité pour les charges de travail critiques est un défi bien réel, qui peut sérieusement entraver la transformation numérique. IBM Technology Lifecycle Services vous aidera à entretenir votre environnement de cloud hybride, tandis que le support IBM intelligent vous accompagnera pour prédire et éviter les problèmes non planifiés.

Le service Proactive Support for IBM Z offre le support personnalisé de spécialistes dédiés hautement qualifiés. Sa mission : fournir une assistance coordonnée avec réponse rapide et traitement prioritaire des menaces et situations critiques. Des spécialistes attitrés surveillent et soutiennent vos systèmes IBM Z. Armé de nos outils d'analyse exclusifs et de rapports informatifs, votre gestionnaire de compte technique IBM Z peut être considéré comme une extension à distance de votre personnel informatique. Il vous aide à améliorer la disponibilité du système, la productivité, la capacité de reprise et la réactivité en fonction de vos besoins métier.

### **Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?**

Les professionnels en matière de services de cycle de vie technologique d'IBM s'appuient sur des décennies d'expertise dans le secteur des technologies. Nos spécialistes assurent le support de plus de 19 000 produits matériels et logiciels d'IBM et d'autres constructeurs. La présence d'IBM dans le monde entier lui permet de fournir un ensemble complet de services de support matériel et logiciel facilitant l'identification des dépendances dans l'ensemble de votre portefeuille informatique. L'expérience éprouvée d'IBM en matière de service, de support technique et de fiabilité, associée à un accès aux laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM, permet de fournir des conseils et de résoudre les problèmes de manière efficace. Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour assurer le bon fonctionnement de vos systèmes critiques 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Pour plus d'informations**

Pour en savoir plus sur Proactive Support for IBM Z, veuillez contacter votre interlocuteur IBM habituel ou votre partenaire commercial IBM®, ou consultez le site [ibm.com/fr-fr/services/systems-support](https://ibm.com/fr-fr/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

Compagnie IBM France  
17 avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux  
États-Unis d'Amérique  
Décembre 2022

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques d'IBM est disponible sur [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

L'information contenue dans ce document était à jour à la date de sa publication initiale et peut être modifiée sans préavis par IBM. Les offres ne sont pas toutes disponibles dans chaque pays dans lequel IBM opère.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER NI AUCUNE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.



Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.