

# IBM Storage Expert Care pour les solutions IBM SAN

Approche de support simplifiée et normalisée pour optimiser la disponibilité et réduire les coûts

## ■ Éléments clés

Prolongez votre garantie et étendez les niveaux de services avec une tarification simple

Choisissez le niveau de support et la durée qui vous conviennent

## Maintenir la disponibilité est essentiel pour votre entreprise

Les temps d'arrêt non planifiés peuvent avoir d'importantes conséquences pour votre entreprise. Ils peuvent, par exemple, entraîner des pertes directes de chiffre d'affaires, mais aussi ternir votre réputation et amener les clients à se détourner de votre organisation. Les entreprises doivent disposer d'un modèle de support qui facilite la haute disponibilité de leurs solutions IBM® SAN (Storage Area Network) et optimise leurs performances. Concernant la maintenance du système, vous devez aussi fournir des services essentiels le plus facilement possible. Vous devez donc adopter une approche simplifiée et standardisée de la maintenance du stockage, qui réduit les temps d'arrêt et les coûts et libère le personnel informatique pour l'affecter à des projets plus stratégiques.

IBM Storage Expert Care for IBM SAN vous offre une nouvelle façon d'associer les services et le support aux solutions IBM SAN par le biais de niveaux de services qui vous donnent la possibilité de choisir le niveau de support adapté à vos systèmes. En permettant l'acquisition de niveaux de services lors de l'achat, vous avez accès à des services informatiques qui évitent les longs processus d'achat et d'établissement de contrats. En outre, en fournissant une maintenance dédiée pour vos produits IBM Storage, IBM Storage Expert Care peut réduire les coûts des réparations et les pertes de chiffre d'affaires et améliorer la confiance des clients et celle des actionnaires.

## Prolongez votre garantie et étendez les niveaux de services avec une tarification simple

La garantie de base sur les offres IBM SAN est limitée à un an de services accessibles 9 heures par jour, 5 jours sur 7, réponse le jour ouvré suivant pour les pièces uniquement. Les services IBM Storage Expert Care vous permettent de définir les niveaux de support supplémentaires dont vous avez besoin, sous la forme d'un pourcentage fixe du prix du matériel pour la durée de votre choix. Vous avez également la possibilité de choisir des services IBM Technology Lifecycle supplémentaires, tels que le support d'installation des machines, pour compléter les services.

## Choisissez le niveau de support et la durée qui vous conviennent

Deux niveaux de services IBM Storage Expert Care sont disponibles pour les solutions IBM SAN : Basic et Advanced. Vous pouvez choisir l'un ou l'autre des niveaux de services au moment de l'achat. Après avoir choisi le niveau de services, sélectionnez simplement la durée de la couverture souhaitée, d'un à cinq ans.



IBM Storage System	Basic	Advanced
IBM SAN 24B-6 & 128B-7	x	x
<b>Services</b>		
IBM Hardware Maintenance : réparation sur site le jour ouvré suivant, accessible 9 heures par jour, 5 jours sur 7	x	
Service de téléassistance pour le stockage	x	x
IBM Hardware Maintenance avec temps de réponse étendu : réparation sur site le jour ouvré suivant, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7		x
Support prédictif		x

Figure 1. Services IBM Storage Expert Care par niveau

## **Conclusion**

IBM Storage Expert Care est une approche de services qui intègre et regroupe des services de support matériel et logiciel dans un modèle de support à plusieurs niveaux. Elle vise à normaliser le support de certaines solutions IBM SAN, en fournissant un devis clair pour un système unique. IBM Storage Expert Care vous permet de choisir le niveau et la durée du support dont vous avez besoin. Ainsi, vous pouvez prévoir les coûts de maintenance plus efficacement et réduire les risques liés au déploiement et à l'exploitation. Avec IBM comme seule et unique source de support, du signalement de l'incident à sa résolution, vous optimisez considérablement la disponibilité des systèmes, réduisez les coûts et allégez la charge du personnel pour l'affecter à d'autres tâches et aux priorités de l'entreprise.

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

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services ont une expérience éprouvée dans le secteur des technologies. Nos spécialistes assurent le support de plus de 19 000 solutions matérielles et logicielles IBM et d'autres constructeurs OEM. 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. Grâce à sa longue expérience en matière de services, de support technique et de fiabilité, et à l'accès aux laboratoires de développement de produits et d'ingénierie, IBM fournit des conseils pertinents et résout efficacement les problèmes. 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 IBM Expert Care, contactez votre interlocuteur IBM ou IBM Business Partner® ou bien accédez au site <https://www.ibm.com/fr-fr/services/systems-support>.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Corporation  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit aux États-Unis  
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. La liste actuelle des marques IBM est disponible sur le site [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 mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où la société IBM est présente.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT » SANS AUCUNE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE OU EXIGENCE DE NON-CONTREFAÇON.

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

