

Proactive Support for IBM Z

Oferece suporte especializado e personalizado com prioridade de resposta aprimorada



Destaques

Inclui suporte personalizado de um especialista capacitado e dedicado

Fornecer alertas e relatórios para ajudar você a evitar problemas de maneira proativa

Reduz o tempo de inatividade não planejado com gerenciamento, ferramentas e análises de dados de problemas

Agora, mais do que nunca, a resiliência do sistema e a disponibilidade das aplicações são primordiais para atender às necessidades e aos desafios digitais modernos.

As organizações estão enfrentando os desafios de resiliência e disponibilidade por meio da integração de novas tecnologias com suas implementações IBM Z®, que servem como a espinha dorsal de sua infraestrutura de nuvem híbrida. Os sistemas IBM Z oferecem uma base robusta, confiável e repleta de recursos de segurança para o funcionamento de suas cargas de trabalho de missão crítica. Com os ambientes de TI cada vez mais complexos, fica mais difícil mantê-los em um nível operacional ideal.

Sua organização precisa de habilidades sofisticadas de TI para reduzir ou evitar o tempo de inatividade, porém, a falta de capacitação da sua equipe de TI pode ser custosa e difícil de superar. Além disso, a coordenação reativa e proativa de incidentes em hardware e software requer uma quantidade significativa de tempo de gerenciamento. Quando os problemas são complexos, o tempo de inatividade dispendioso pode se prolongar, afetando a marca, a reputação, a satisfação do cliente e o resultado final de sua organização.

O IBM® Technology Lifecycle Services oferece o Proactive Support for IBM Z, um modelo de suporte para ajudar você a otimizar sua infraestrutura de TI e resolver rapidamente incidentes com prioridade de resposta. A entrega global e o acesso mais fácil aos laboratórios de desenvolvimento e engenharia de produtos IBM alimentam ainda mais o processo de solução de problemas para melhorar significativamente a disponibilidade, produtividade e recuperabilidade do sistema. Nossos Technical Account Managers do IBM Z altamente qualificados e dedicados usam ferramentas de diagnóstico proprietárias e trabalham como uma extensão da sua equipe de TI para reduzir seu investimento em suporte técnico interno.

Aproveite os serviços premium para um suporte personalizado de um especialista IBM capacitado e dedicado

Com profundo conhecimento da infraestrutura de suporte IBM e de nossos relacionamentos-chave, seu Technical Account Manager do IBM Z é seu ponto de contato para orientar problemas críticos por meio do processo de suporte. Começando com uma ligação de boas-vindas, eles reunirão informações sobre sua empresa, demandas comerciais e ambiente técnico para criar um plano de suporte técnico exclusivo para suas necessidades. Anos de educação técnica e experiência com a infraestrutura IBM Z significa que seu Technical Account Manager do IBM Z pode ajudar com questões críticas de gravidade 1, suporte à migração e orientação de manutenção preventiva. Esta orientação inclui informações importantes sobre os Relatórios de Análise de Programas Autorizados (APARs) Pervasivos de Alto Impacto (HIPER) ou de Erros de Programa (PE).



Seu Technical Account Manager do IBM Z também tem acesso às melhores práticas e experiência institucional para ajudar você a reportar problemas, acessar ferramentas eletrônicas exclusivas da IBM, adquirir informações de contato e procedimentos de escalada e muito mais para minimizar o risco e reduzir o tempo de inatividade quando surgem problemas. Com seu Technical Account Manager do IBM Z enriquecendo sua equipe de TI, você vai turbinar a produtividade da sua equipe interna de TI, que ficará livre para se concentrar em iniciativas mais estratégicas.

Opções adicionais estão disponíveis agora

A partir de 22 de abril de 2022 (pode variar de acordo com a localização geográfica), para agregar ainda mais valor e customização à sua experiência geral de suporte, você pode escolher:

- aumentar o número de chamadas de status/planejamento com seu Technical Account Manager;
- realizar reuniões de status/planejamento no local.

Use alertas e relatórios para ajudar a evitar problemas de maneira proativa

Não há melhor maneira de alcançar uma alta disponibilidade do sistema do que prevenir problemas antes que ocorram. O serviço Proactive Support for IBM Z pode ajudar você a evitar problemas usando alertas que normalmente incluem informações, tais como HIPERS, lançamentos de pacotes de firmware em espera devido a problemas, lançamentos de microcódigos que não estão mais em espera e as últimas informações do nível de atualização do sistema (SUL). Ao dar seguimento aos alertas e acessar as ferramentas eletrônicas proprietárias da IBM para obter informações técnicas detalhadas do IBM Z, seu Technical Account Manager do IBM Z pode fornecer assessoramento proativo para ajudar a mitigar os problemas.

Melhore a disponibilidade com um melhor gerenciamento de problemas

As demandas dos negócios não param, mesmo que o pessoal de TI faça pausas. Para proteger sua marca e manter a base de clientes, sua infraestrutura de TI precisa funcionar 24 horas por dia. O serviço Proactive Support for IBM Z foi projetado para fornecer um suporte eficiente e robusto para agilizar seu tempo de resolução e manter a alta disponibilidade do sistema. Quando problemas críticos surgem e prejudicam a disponibilidade do seu sistema, seu Technical Account Manager do IBM Z dedicado pode atuar como o ponto focal para o gerenciamento e a resolução de problemas. As questões críticas são monitoradas, gerenciadas, coordenadas e escaladas conforme necessário para garantir que os problemas sejam identificados e resolvidos rapidamente, com um tempo de resposta de 30 minutos para problemas críticos de Gravidade 1. Você pode esperar atualizações frequentes do status a cada passo da jornada.

Reduza o tempo de inatividade planejado e os riscos

O tempo de inatividade é caro, mesmo que seja planejado. Infelizmente, as empresas têm que programar o tempo de inatividade necessário para aplicar correções e realizar mudanças e atualizações. O planejamento da manutenção programada, assim como as atividades de migração do sistema operacional, podem ser complexos e demorados.

Com sólido conhecimento de seus hardwares e softwares, o seu Technical Account Manager do IBM Z ajudará no planejamento das atividades de manutenção e migração, pesquisando possíveis correções técnicas e fornecendo recomendações específicas para seu ambiente. Como parte do processo de planejamento, as atividades de mudança serão comunicadas às equipes de Suporte Técnico da IBM para conscientização e preparação. Fazendo isso, ajudamos você a minimizar e otimizar as janelas de manutenção e migração planejadas para obter o máximo do tempo de inatividade programado e reduzir os riscos.

Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24x7.

Melhorar a resiliência e disponibilidade com ferramentas proprietárias e de análise de dados

A rede global de centros técnicos IBM fornece ferramentas e bancos de dados de conhecimento que ajudam a acelerar os tempos de resolução com suporte 24x7 em todo o mundo para problemas críticos. Além disso, são preparados e analisados relatórios periódicos com seu Technical Account Manager do IBM Z mensalmente ou por trimestre. Os relatórios fornecem informações sobre o funcionamento do seu ambiente de TI e podem ser usados para evitar problemas e preparar a manutenção. Esses relatórios incluem:

- registros de problemas abertos e fechados para ajudar a identificar padrões
- informações de fim de vida e de fim de serviço;
- dados de interoperabilidade do sistema operacional;
- alertas proativos;
- informações sobre o impacto dos PEs e HIPER APARs;
- melhores práticas, dicas e técnicas aplicáveis para ajudar a mitigar problemas potenciais.

Conclusão

O desafio de manter alta disponibilidade para cargas de trabalho de missão crítica é real, quer elas estejam funcionando em seu data center tradicional ou na nuvem, e é um grande entrave para a transformação digital. O IBM Technology Lifecycle Services pode ajudar a manter seu ambiente de nuvem híbrida e nosso suporte inteligente ajuda a prever e prevenir problemas não planejados.

O serviço Proactive Support for IBM Z oferece suporte personalizado fornecido por especialistas altamente qualificados e dedicados. Ele foi projetado para fornecer apoio coordenado com resposta rápida e tratamento prioritário de ameaças e situações críticas. Os especialistas designados monitoram e dão suporte a seus sistemas IBM Z. Usando nossas ferramentas de análise proprietárias e relatórios informativos, o Technical Account Manager IBM Z atua como uma extensão remota de sua equipe de TI, ajudando a melhorar a disponibilidade do sistema, a produtividade, o poder de recuperação e a capacidade de resposta aos seus requisitos de negócios.

Por que o IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais do IBM Technology Lifecycle Services têm décadas de experiência no setor de tecnologia. Nossos especialistas oferecem suporte a mais de 19.000 tipos de hardware e software da IBM e de outros fabricantes de equipamentos originais. O alcance mundial da IBM nos permite oferecer um conjunto holístico de serviços de suporte de hardware e software que ajudam a identificar as dependências em seu portfólio de TI. O histórico comprovado de serviço, suporte técnico e confiabilidade da IBM, combinado com o acesso aos laboratórios de desenvolvimento de produtos e engenharia da IBM, ajudam a fornecer assessoramento eficiente e solução de problemas. Você pode contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica funcionando sem problemas 24x7.

Para obter mais informações

Para saber mais sobre o Proactive Support for IBM Z, fale com um representante da IBM ou Parceiro de Negócios IBM® ou acesse ibm.com/pt-br/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP

Produzido nos
Estados Unidos da América
Dezembro de 2022

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation, nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Uma lista atualizada das marcas registradas da IBM está disponível em ibm.com/trademark.

Este documento é atual na data de sua publicação inicial, podendo ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países nos quais a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES NESTE DOCUMENTO SÃO FORNECIDAS “COMO ESTÃO” SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUALQUER GARANTIA DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO PARA UM FIM ESPECÍFICO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

Os produtos IBM são garantidos de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

