

IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

データセンターの一貫性と高可用性を促進

- **ハイライト**
- 計画立案とデプロイメントサービス
- インストールと構成
- 保証とサポート
- サポートに関する洞察
- 事前対応型サポート・オプション
- プロジェクト・サービス
- パフォーマンスの最適化
- 資産の回収と処分

企業は、現在の複雑なハイブリッド型IT環境で、既存のインフラストラクチャーを稼働し続けながら、データセンター、クラウド、およびエッジにわたって新しいテクノロジーをフル活用するためのサービスとサポートを必要としています。組織が求めているのは、IBM製およびサードパーティー・ベンダー製のハードウェアとソフトウェアの両方が、予定外に中断する事態を予測し防止する事前対応型の予測ケイパビリティです。データセンターの日常的ニーズやシステムの健全性と相互運用性を管理するインフラストラクチャー・サービスが、製品のライフサイクル全体にわたって必要なのです。こうしたハイブリッド型アーキテクチャーは、高性能を維持するための設計と計画だけでなく、使用可能な高スキルのリソースが限定される状況でも、製品とソリューションのライフサイクル全体で不備なく実行される必要があります。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービス(TLS)では、IBM® ZおよびLinuxONEテクノロジーをデータセンターで計画、導入、サポート、最適化、および更新するためのインフラストラクチャー・サポートとサービスを提供します。

計画立案とデプロイメントサービス

TLSとIBM Expert Labsは、IBM® ZとIBM LinuxONE™の独自ケイパビリティの活用に関与するインフラストラクチャー・サービスを提供して、最新ハイブリッドクラウドとエンタープライズのITデータセンターの基盤を構築します。

インストールと構成

IBMのエキスパートによるIBM® ZおよびLinuxOne製品のインストールおよび構成は保証範囲に含まれます。IBM Expert Labsのコンサルタントは、お客様がQuantum SafeなどのZプラットフォーム、AI、ハイブリッドクラウド・インフラストラクチャーなどに組み込む機能とサービスを計画し、デプロイする過程をIBM Expert Assistまたは特別契約に基づき支援します。IBM Zのほとんどの購入には[IBM® Z Forward Acceleration特典](#)が付属します。

保証とサポート効果的なインフラストラクチャーの構築は、第1ステップにすぎません。複雑なITインフラストラクチャーの保守と最適化には、幅広いスキルが必要です。IBM TLSは、お客様のインフラストラクチャーが最適なレベルで確実に実行する上で役立つサポートと保守サービスを提供します。



IBM LinuxONE with IBM LinuxONE Expert Careのサポートに関するお客様の決断時期は購入時となります。IBM® Zの製品については、IBMハードウェアおよびソフトウェア保守サービスの購入に付随する保証期間の末日が到来する時期となります。

サポートに関する洞察

IBMの保証および保守契約には、IBM Support Insightsが含まれます。このセキュリティ面が充実したデジタル・サービスでは、お客様のハイブリッドITインフラストラクチャーの全体像を提示し、ITアップタイムの改善と脆弱性の対処に役立ちます。ハイブリッドIT資産を継続的に監視することで、分析で得られた洞察に基づき、資産とライフサイクルを管理し、サポート傾向を浮き彫りにします。また予防保守における推奨事項、およびリスクと機密流出の自動通知を提供します。

[IBM Z Alert and Resolve](#)を利用すると、サポートに関する洞察の有用性が高まります。ServiceLinkへのアクセスが可能になるため、適切な修正データに関して次のステップに進むのが簡単になります。また、Support Line (米国ではSoftwareXcel) を利用すれば、問題判別を支援するうえで重要なスキルを持つうえ、平日5日間9時間にわたり、応答時間2時間でQ&Aとサポート方法を提供するIBM技術サポート・エンジニアと接触可能になります。

事前対応型サポート・オプション

IBM® ZおよびLinuxONEは、基幹業務アプリケーションに利用されることが多く、お客様は高い可用性を求めています。プレミアム・サービスは、ハードウェアおよびソフトウェア保守サービスを通じて利用可能な基本サポートを強化するものです。

このサービスは[IBM Proactive Support for IBM® Z](#)に組み込まれており、高スキルのIBM専属スペシャリストによるパーソナライズされたサポートを受けることができます。また、アラートと推奨アクションを提示する優先的な応答ですばやくインシデントを解消することで問題を軽減し、予定外のダウンタイムやリスクを減少させます。国際的なサービスの提供とIBM製品の開発・エンジニアリング・ラボに簡単にアクセス可能なことも問題解決プロセスを加速させ、システムの可用性、生産性、回復可能性の改善に役立ちます。専属の技術アカウント・マネージャーは高いスキルを持ち、IBM独自の診断ツールと機能をお客様のITスタッフの補完として使用して、社内のテクニカル・サポート投資額を低減させます。

事前対応サポートには応答時間の短縮も含まれています。

- 重大度1のチケットの応答時間は、24時間365日にわたり30分
- 他の重大度の応答時間は、基本シフト中は2時間
- 重大度2のチケットの応答時間はオフシフト中は4時間

IT環境の複雑化に伴い、環境内のシステムやアプリケーションの量は膨大になっており、データセンター全体を運用し最適な状態に保つために必要なスキルと専門知識の社内確保はあらゆるIT組織の課題となっています。IBMが保守・サポートに対応可能なIBMおよびその他のOEM製ハードウェアとソフトウェア製品は約19,000点に達し、統合データセンターのサポート戦略によりデータセンター全体で一貫した結果を促進するのに貢献します。

基幹業務を担うシステムを24時間365日円滑に実行し続ける点で、IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは信頼に値します。

マネージド型のサポートが社内全体に必要な場合は、Enterprise Accelerated Value Programを通じてハードウェアとソフトウェアのポートフォリオを対象に、クロス・プラットフォームでインシデントを管理できます。お客様は窓口をIBMのみに絞り、全社的にアカウント・オーケストレーションのサポートを受けることができます。窓口となる担当者は、サポートされるインフラストラクチャー全体のケースとエスカレーションを管理するだけでなく、IT環境全体の改善策も事前に検討します。

プロジェクト・サービス

IBMでは、データセンターで日々必要な業務を支援する特別なサービスを他にも提供しています。[IBM Project Services for Infrastructure](#)はシステムを設置および更新する短期的なハードウェア・プロジェクト向けサービスで、システムが最適水準に維持されるように、設置、移動、構成、パフォーマンスを調整するタスクが含まれます。引越しや実地棚卸に加えデータセンターの運用状態の検討といった特別なイベントに利用できるサービスもあります。スキル移転を目的とする教育サービスはITスタッフのスキルを最新に維持する必要がある場合に役立ちます。TLSと連携すれば、ほとんどの短期的なデータセンター・プロジェクトで社内スタッフの労力とスキルを柔軟に補完できるようになります。

パフォーマンスを最適化

インフラストラクチャーのライフサイクル中には、システムを最適な状態で確実に稼働させるために専門性の高いスキルと実証済み専門知識が必要になる場合があります。例えば、IBM® Zアプリケーションをモダナイズしたり、パフォーマンスのためにインフラストラクチャーの最適化を追求したり、セキュリティとコンプライアンス体制を改善する場合です。IBM Expert Labsでは、IBM® ZとLinuxONEのパフォーマンス、レジリエンス、ケイパビリティの最適化に焦点を当てる多数のサービスを提供しています。

資産の回収と処分

IBMでは資産の廃棄に関して、[Asset Recovery and Disposition](#)サービスを提供しています(現時点では米国とカナダのみ)。TLSはGARSと共同で、お客様が資産を安全に準備、撤去、発送し、現地規制に準拠してリサイクルまたは再販するお手伝いをします。

まとめ

インフラストラクチャー投資を管理・保護し、基幹業務のワークロードのために常に使用可能な状態を維持し続けることは企業にとって難題となり得ます。TLSはお客様がIBM® Zの必要機能を計画、デプロイする過程を支援し、データセンターでIBM® Zをはじめとする製品をサポートする最も簡単な方策となります。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスをお勧めする理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービス(TLS)担当者はテクノロジー業務に数十年従事し、豊富な専門知識があります。世界中に活動拠点を持つIBMではTLSを通じてハードウェアとソフトウェアのサポート・サービスを包括的に提供しており、お客様のITポートフォリオ全体の依存関係を明確にすることができます。IBMはサービス、技術サポート、信頼性に定評があるうえ、IBM製品開発とエンジニアリング・ラボにもアクセスできるため、そのアドバイスには実効性があり、問題解決に導きます。

詳細情報

IBM® ZおよびLinuxONEのサポートとサービスの詳細については、IBM担当員またはBusiness Partnerにお問い合わせいただくか、[IBM TLSエキスパート](#)に直接連絡していただくか、ibm.com/services/systems-supportにアクセスしてください

© Copyright IBM Corporation 2023

日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

2023年6月、米国で制作

IBMとIBMのロゴは、米国およびその他の国々におけるIBMの商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBM商標の最新リストは、ibm.com/jp-ja/trademarkでご確認いただけます。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本資料の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

