

Soporte proactivo para IBM Z

Un soporte experto y personalizado con una prioridad de respuesta mejorada



Aspectos destacados

Incluye soporte personalizado por parte de un especialista dedicado cualificado

Proporciona alertas e informes para ayudarle a evitar problemas proactivamente

Reduce el tiempo de inactividad imprevisto mediante analíticas, herramientas y gestión de problemas

Ahora más que nunca, la resiliencia de los sistemas y la disponibilidad de las aplicaciones resultan esenciales para afrontar los desafíos y necesidades digitales del mundo moderno.

Las organizaciones hacen frente a los desafíos de resiliencia y disponibilidad mediante la integración de nuevas tecnologías en sus implementaciones de IBM® Z, que sirven como base para su infraestructura de cloud híbrido. Los sistemas IBM Z ofrecen una base sólida, fiable y segura para ejecutar sus cargas de trabajo críticas. Los entornos de TI cada vez son más complejos y, en consecuencia, resulta más difícil mantenerlos a un nivel óptimo de funcionamiento.

Su organización requiere unas habilidades de TI avanzadas para reducir o evitar el tiempo de inactividad, pero las lagunas en las aptitudes de su personal de TI podrían resultarle costosas y complicadas de solventar. Además, una coordinación reactiva y proactiva de las incidencias en todo el hardware y software exige una gran cantidad de tiempo de gestión. Cuando los problemas son complejos, el costoso tiempo de inactividad se puede prolongar y afectar a su marca, reputación, satisfacción del cliente y resultados.

IBM® Technology Lifecycle Services ofrece un soporte proactivo para IBM Z, un modelo de soporte que le ayuda a optimizar su infraestructura de TI y a solucionar rápidamente las incidencias con una respuesta prioritaria. El suministro global y el acceso más fácil a los laboratorios de desarrollo de productos e ingeniería de IBM potencian aún más el proceso de resolución de problemas para ayudar a mejorar significativamente la disponibilidad, productividad y recuperabilidad de los sistemas. Nuestros responsables técnicos de cuenta, dedicados en exclusiva a IBM Z y altamente cualificados, utilizan herramientas de diagnóstico propias y trabajan como una extensión de su equipo de TI para reducir su inversión en soporte técnico interno.

Disfrute de servicios premium con un soporte personalizado de manos de un especialista de IBM dedicado y cualificado

Gracias a su profundo conocimiento de la infraestructura de soporte de IBM y sus vínculos clave con IBM, su responsable técnico de cuenta de IBM Z será su punto de contacto para solucionar problemas críticos a través del proceso de soporte. Partiendo de una llamada de bienvenida, recopilará información sobre su empresa, sus necesidades empresariales y su entorno técnico para crear un plan de soporte técnico específico para su situación. Al contar con años de formación técnica y experiencia con la infraestructura de IBM Z, su responsable técnico de cuenta de IBM Z puede ayudarle con problemas críticos de gravedad 1, soporte para migración y asesoramiento sobre mantenimiento preventivo. Este asesoramiento incluye información de impacto sobre errores de programas (PE) o informes autorizados de análisis de programas (APAR) generalizados de alto impacto (HIPER).



Su responsable técnico de cuenta de IBM Z también dispone de acceso a las mejores prácticas y experiencia institucional para ayudarle a notificar incidencias, acceder a exclusivas herramientas electrónicas de IBM y obtener información de contacto, procedimientos de escalamiento y mucho más con el fin de minimizar los riesgos y reducir el tiempo de inactividad en caso de problemas. El responsable técnico de cuenta de IBM Z pasará a ampliar su equipo de TI y contribuirá a mejorar la productividad de sus miembros, que dispondrán de más tiempo para centrarse en iniciativas más estratégicas.

Ahora hay opciones adicionales disponibles

A partir del 22 de abril de 2022 (puede variar en función de la zona geográfica) para que disfrute de una experiencia de soporte general más personalizada y valiosa. Ahora puede optar por:

- aumentar el número de llamadas de planificación/estado con su responsable técnico de cuenta;
- celebrar reuniones de planificación/estado en las instalaciones.

Utilice alertas e informes para ayudar a evitar problemas proactivamente

No hay mejor forma de alcanzar una alta disponibilidad del sistema que previniendo los problemas antes de que surjan. El soporte proactivo del servicio de IBM Z puede ayudarle a evitar problemas mediante alertas que, generalmente, contienen información como HIPER, versiones de paquetes de firmware retenidos por problemas, versiones de microcódigo que han dejado de estar retenidas y la última información sobre el nivel de actualización del sistema (SUL). Mediante un seguimiento de las alertas y el acceso a herramientas electrónicas patentadas de IBM para obtener información técnica detallada de IBM Z, su responsable técnico de cuenta de IBM Z puede proporcionarle asesoramiento proactivo para ayudarle a mitigar los problemas.

Aumente la disponibilidad con una gestión de problemas mejorada

Las demandas empresariales no se detienen, aunque su entorno de TI lo haga. Para contribuir a proteger su marca y mantener su base de clientes, su infraestructura de TI debe funcionar sin interrupciones. El soporte proactivo del servicio de IBM Z está pensado para prestarle una asistencia eficiente y sólida que disminuye los plazos de resolución y permite mantener una elevada disponibilidad del sistema. Cuando surjan problemas críticos que afecten a la disponibilidad de su sistema, su responsable técnico de cuenta de IBM Z podrá ejercer de centro de coordinación para la gestión y resolución de problemas. Los problemas críticos se controlan, gestionan, coordinan y escalan en función de las necesidades para garantizar su rápida identificación y resolución, con un tiempo de respuesta de 30 minutos en el caso de problemas críticos de gravedad 1. Recibirá actualizaciones de estado frecuentes durante todo el proceso.

Menos riesgos y tiempo de inactividad planificado

El tiempo de inactividad sale caro, incluso cuando es planificado. Pero, lamentablemente, las empresas deben planificar un tiempo de inactividad necesario para aplicar correcciones y realizar cambios y mejoras. La planificación del mantenimiento programado, así como de las actividades de migración de los sistemas operativos, puede ser compleja y laboriosa.

Gracias a unos profundos conocimientos de su hardware y software, su responsable técnico de cuenta de IBM Z le ayudará a planificar las actividades de migración y mantenimiento estudiando las posibles correcciones técnicas y realizando recomendaciones específicas para su entorno. Como parte del proceso de planificación, las modificaciones se comunicarán a los equipos de soporte técnico de IBM para su conocimiento y preparación. De este modo, puede contribuir a minimizar y optimizar los plazos de migración y mantenimiento programados para sacar el máximo partido del tiempo de inactividad planificado y reducir los riesgos.

Puede confiar en
IBM Technology Lifecycle
Services para mantener sus
sistemas críticos funcionando
sin problemas en todo
momento

Mejora de la resiliencia y la disponibilidad con analíticas y herramientas propias

La red mundial de centros técnicos de IBM dispone de herramientas y bases de datos de conocimientos que contribuyen a acelerar los tiempos de resolución de incidencias con soporte mundial 24x7 para problemas críticos. Además, su responsable técnico de cuenta de IBM Z elaborará y revisará con usted informes periódicos, mensuales o trimestrales. Estos informes contienen información sobre el estado de su entorno de TI; eso le permitirá evitar problemas y preparar las tareas de mantenimiento. Los informes incluyen:

- registros de problemas pendientes y cerrados para contribuir a identificar patrones;
- información sobre el fin de la vida útil y fin de servicio;
- datos de interoperabilidad de los sistemas operativos;
- alertas proactivas;
- información sobre el impacto de los PE e HIPER APAR;
- técnicas, consejos y mejores prácticas aplicables para contribuir a mitigar problemas potenciales.

Conclusión

Mantener una alta disponibilidad para las cargas de trabajo críticas constituye un verdadero reto, tanto si se opera en un centro de datos tradicional como en el cloud, y supone uno de los principales obstáculos para la transformación digital. IBM Technology Lifecycle Services puede ayudarle a mantener su entorno de cloud híbrido, puesto que nuestro soporte inteligente permite predecir y prevenir problemas imprevistos.

El soporte proactivo del servicio de IBM Z ofrece ayuda personalizada a manos de especialistas de soporte dedicados y altamente cualificados. Está pensado para proporcionar un soporte coordinado con una respuesta rápida y un manejo prioritario de situaciones y amenazas críticas. Los especialistas asignados controlan y ofrecen soporte a sus sistemas IBM Z. Mediante nuestros informes y nuestras herramientas de análisis patentadas, el responsable técnico de cuenta de IBM Z actúa como una extensión de su equipo de TI y le ayuda a mejorar la disponibilidad, productividad y capacidad de recuperación y de respuesta de sus sistemas en función de las necesidades de su empresa.

¿Por qué IBM Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con décadas de experiencia en el sector de la tecnología. Nuestros expertos dan soporte para más de 19 000 productos de hardware y software de IBM y otros fabricantes de equipos originales. El alcance mundial de IBM nos permite ofrecer un conjunto integral de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar dependencias en toda su cartera de TI. El historial probado de servicio, soporte técnico y fiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, ayuda a ofrecer un asesoramiento y una resolución de problemas eficaces. Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento.

Más información

Para obtener más información sobre el soporte proactivo para IBM Z, póngase en contacto con su representante de IBM o IBM® Business Partner, o visite ibm.com/es-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM España, S.A.

Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid

Producido en los
Estados Unidos de América
Diciembre de 2022

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista de las actuales marcas comerciales de IBM en ibm.com/trademark.

Este documento se actualizó por última vez en la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

