

IBM Power Expert Care

Une approche simplifiée, flexible
et standard du support pour optimiser
la disponibilité et réduire les coûts



En bref

Choisir le niveau
et la durée de support
adaptés aux besoins
de l'entreprise

Mettre à niveau les
services de maintenance
matérielle IBM avec
les niveaux de service
validés en option

Obtenir des services
groupés supplémentaires
et une tarification simple
avec le niveau Premium

Maintenir la continuité des opérations est essentiel pour votre entreprise

Les temps d'arrêt non planifiés peuvent avoir des répercussions importantes sur votre activité. Outre la perte directe de revenus, les temps d'arrêt non planifiés peuvent nuire à votre réputation, à la fidélité de vos clients et plus encore. Vous devez avoir la certitude que le support garantit une haute disponibilité de vos systèmes IBM Power® tout en optimisant leurs performances. En matière de maintenance des systèmes, il est également important que les services critiques soient accessibles aussi facilement que possible. Vous avez besoin d'une approche simplifiée et normalisée de la maintenance qui contribue à réduire les temps d'indisponibilité et les coûts, et qui libère votre personnel informatique pour lui permettre de se consacrer à des tâches plus stratégiques.

IBM® Power Expert Care propose différents niveaux de services et de support associés au produit au moment de l'achat. IBM vous aide à maintenir une disponibilité optimale des systèmes et offre des services prioritaires pour prendre soin des fonctionnalités critiques de votre infrastructure informatique.

Choisir le niveau et la durée de support adaptés aux besoins de l'entreprise

IBM Power Expert Care est une approche modulaire qui vous permet de choisir la durée, les temps de réponse de services et les options qui sont les plus importants pour vous pour soutenir votre système IBM Power10.

Tous les systèmes IBM Power10 incluent une garantie de base. Le système IBM Power E1080 inclut une garantie de réparation sur site d'un an, 24h/24 et 7j/7, tandis que les systèmes Power de milieu de gamme et évolutifs incluent une garantie limitée de trois ans sur site le jour ouvrable suivant, 9 heures par jour et 5 jours par semaine. Des services IBM de maintenance logicielle doivent également être achetés pour tous les systèmes durant les années de la garantie. En outre, pour le modèle E1080, les services Proactive Support sont obligatoires (dans les pays où ils sont disponibles) de la deuxième à la cinquième année pour pouvoir acheter des services IBM Power Expert Care.



IBM Power Expert Care comporte deux à trois niveaux, selon le système que vous avez acheté. Les services varient en fonction du type de système, du niveau de support et des options achetées. Les principaux services sont les suivants :

- Niveaux de services de maintenance matérielle IBM validés en option
- Support prédictif
- Chargé de clientèle technique
- IBM Media Retention Services
- Temps de réponse améliorés
- Chargement de code à distance une fois par an pour les modèles évolutifs
- Chargement de code à distance deux fois par an pour les modèles de milieu de gamme
- Programme de valeur accélérée d'entreprise (eAVP) pour E1080
- Global Total Microcode Support

Mettre à niveau les services de maintenance matérielle IBM avec les niveaux de service validés en option

Grâce à la large gamme de niveaux de service proposés par IBM, vous pouvez sélectionner spécifiquement les temps de réponse les mieux adaptés aux conditions et aux exigences de votre entreprise. Lorsque vous sélectionnez des temps de réponse plus rapides, vos appels sont prioritaires par rapport aux autres appels déjà en attente afin d'obtenir un diagnostic plus rapide et de procéder à une réparation immédiate. Les services validés sont des mises à niveau disponibles qui améliorent le niveau de service pour le matériel faisant l'objet d'une garantie ou d'un contrat de maintenance.

Il existe trois types de niveaux de service de maintenance validés :

Temps de contact*



Mesure du temps écoulé entre votre demande de service et le moment où un interlocuteur IBM vous contacte pour déterminer ou résoudre le problème

Temps de réponse sur site*



Mesure du temps écoulé entre le moment où IBM a terminé la détermination du problème et a constaté que le problème ne pouvait pas être résolu et le moment où un interlocuteur IBM et/ou une pièce de rechange arrive sur votre site

Temps de réparation



Mesure du temps écoulé entre votre demande de service et le temps nécessaire pour réparer la machine conformément à ses spécifications techniques

Les options de niveau de service validées sont disponibles dans un nombre limité de pays¹

Heures de couverture	Type de réponse	Temps de réponse
24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Temps de contact*	1 heure
24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Temps de réponse sur site*	4 heures
24 heures sur 24, 7 jours sur 7	Temps de réparation	72 heures 48 heures 24 heures 12 heures 8 heures 6 heures

Vous pouvez compter sur les services IBM Technology Lifecycle Services pour assurer le bon fonctionnement de vos systèmes critiques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Obtenir des services groupés supplémentaires et une tarification simple avec le niveau Premium

Avec IBM Power Expert Care Premium, vous avez le choix entre plusieurs services en option.

Chargé de clientèle technique IBM (TAM)

Le TAM fournit un support dédié par un expert hautement spécialisé possédant une expertise technique approfondie des plateformes IBM Power qui peut apporter une valeur ajoutée significative à votre organisation. Il examine l'ensemble de votre environnement informatique et constitue votre point de contact unique pour tout problème. Il se concentre sur les actions proactives visant à prévenir les problèmes et sur la résolution des problèmes. Grâce aux mesures proactives recommandées, IBM peut vous aider à éviter les temps d'indisponibilité non planifiés et à conserver une haute fiabilité et la disponibilité de vos systèmes. Les TAM se distinguent des spécialistes du support technique traditionnel par le fait qu'ils développent une relation à long terme avec vous et qu'ils veillent sur les intérêts de votre organisation. En outre, ils collaborent directement avec les laboratoires de développement de produits et d'ingénierie d'IBM. Ils peuvent donc fournir des services améliorés à votre entreprise pour répondre à vos objectifs métier.

Chargement de code à distance

Le chargement de code à distance consiste en une mise à jour à distance du micrologiciel et/ou du microcode par un technicien IBM, une ou deux fois par an.

Temps de réponse avec Expert Care

Avec Expert Care, les temps de réponse sont améliorés par un objectif de réponse cible pour le niveau Premium, qui est mesuré par IBM. L'objectif de temps de réponse est la période qui s'écoule entre le moment où la demande de service du client est enregistrée comme un appel éligible dans le système de gestion des appels d'IBM et le moment où le représentant technique d'IBM prend contact avec le client pour commencer à résoudre le problème. Pour les clients Premium Expert Care sur les modèles de milieu de gamme et évolutifs le délai de réponse visé est de 30 minutes pour les appels de gravité 1 et 2.

Services Global Total Microcode Support

Recevez une analyse sur site des versions du microprogramme et du microcode des actifs et des mises à jour par un technicien IBM.

IBM Media Retention Services

Conservez les disques durs (HDD), les disques SSD et les composants de mémoire flash des produits IBM qui sont remplacés à la suite d'une action de réparation. Ce service vous aide à mieux contrôler les données sensibles en vous permettant de conserver les composants des supports remplacés pour des raisons de confidentialité des données.

Programme de valeur accélérée d'entreprise*

Les services eAVP assurent la gouvernance du support sur l'ensemble de votre infrastructure informatique, y compris les contrôles de sécurité des systèmes matériels et logiciels et les contrôles des fichiers, ainsi qu'un ensemble spécifique de livrables fournis par les spécialistes des services IBM Lab.

*applicable uniquement au système Power E1080

Systèmes	Power10 haut de gamme - E1080			Power10 de milieu de gamme - E1050			Power10 évolutif - S1022, S1024, S1022s, s1014, H1024, H1022			
	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Advanced	Premium	Garantie	Basic	Advanced	Premium
Niveau de support										
MMAT	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR
Terme	1Y	1-5Y	1-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3-5Y
MLOG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Support prédictif	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Chargé de clientèle technique (TAM)						X				X
Chargement de code à distance						X				X
Temps de réponse (30 min - Grav.1 et 2)	X via support proactif	X via support proactif	X via support proactif				Grav. 1-2 : 30 min, Grav. 3-4 : 4 h			Grav. 1-2 : 30 min, Grav. 3-4 : 4 h
Support proactif	X	X pré-requis	X pré-requis				X via TAM			X via TAM
GTMS	opt. comme contrat TLS séparé	opt. comme contrat TLS séparé	X		opt. comme contrat TLS séparé	opt. comme contrat TLS séparé			opt. comme contrat TLS séparé	opt. comme contrat TLS séparé
Conservation des supports	opt. comme contrat TLS séparé	opt. via ServicePacs	X		opt. via ServicePacs	opt. via ServicePacs			opt. via ServicePacs	opt. via ServicePacs
Service de configuration des machines	X	X	X		opt. via ServicePacs	opt. via ServicePacs			opt. via ServicePacs	opt. via ServicePacs

SD - Jour même

NBD - Jour ouvrable suivant

IOR - Réparation sur site par IBM

IOL - Intervention IBM sur site limitée

*Les ServicePacs ne sont disponibles que dans certains pays

Conclusion

IBM Power Expert Care est une approche de service qui intègre et regroupe les services de support matériel et logiciel dans un modèle de support à plusieurs niveaux. Elle est conçue pour normaliser le support des systèmes IBM Power10, en offrant une formule simplifiée. IBM Power Expert Care peut aider à garantir des coûts de maintenance plus prévisibles et à réduire les risques de déploiement et d'exploitation. Avec IBM comme unique source de support depuis le signalement d'un problème à sa résolution, vous pouvez optimiser considérablement la disponibilité du système, réduire les coûts et libérer votre personnel pour qu'il se concentre sur les compétences et les 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 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 et à mieux identifier les dépendances dans l'ensemble de votre portefeuille informatique. L'expérience attestée d'IBM en matière de service, d'assistance technique et de fiabilité, combinée à l'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 IBM Expert Care, contactez votre interlocuteur IBM habituel ou un partenaire IBM Business Partner®, ou visitez le site 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 services et de produits peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques commerciales IBM est disponible sur le Web à l'adresse suivante : 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 LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.

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



1 La disponibilité des services validés varie et peut être limitée en fonction du pays, du produit et de l'emplacement géographique de la machine installée.