

Servizi di manutenzione hardware IBM e software IBM

Supporto flessibile da un'unica fonte per aumentare la disponibilità IT e ridurre i costi



Punti salienti

Ottimizzazione dell'infrastruttura IT con la manutenzione preventiva

Riduzione del tempo di inattività imprevisto e accelerazione dei tempi di riparazione

Possibilità di scegliere tra più opzioni di livello di servizio flessibili e dedicate

Promozione dell'interoperabilità grazie alla manutenzione completa

Riduzione dei costi e previsione delle spese di manutenzione

Possibilità di colmare le lacune nelle competenze e permettere al team IT interno di dedicarsi ad attività più strategiche

Il raggiungimento di un'elevata resilienza del sistema e disponibilità delle applicazioni è essenziale per le aziende di oggi

I tempi di inattività o le interruzioni impreviste possono avere un effetto negativo sulle operazioni commerciali delle organizzazioni, la reputazione e la fedeltà dei clienti. Per far fronte alle sfide, le organizzazioni necessitano di una soluzione di manutenzione che mantenga il loro ambiente cloud ibrido attivo e funzionante. I data center (sostenuti da IBM zSystems®, server IBM Power, sistemi IBM Storage e soluzioni software IBM) richiedono una manutenzione ordinaria per avere prestazioni ottimali che permettano di raggiungere gli obiettivi aziendali e accelerare la trasformazione digitale.

IBM Technology Lifecycle Services offre servizi personalizzabili di manutenzione hardware IBM e software IBM per soddisfare esigenze specifiche. Il supporto da un'unica fonte di IBM contribuisce a ottimizzare l'infrastruttura IT, riducendo il costo del tempo di inattività. IBM offre la flessibilità di acquistare i servizi durante il periodo di garanzia, come upgrade del servizio di garanzia e anche dopo la fine di tale periodo. Grazie all'uso di strumenti proprietari, i tecnici IBM sono in grado di prevedere e gestire in modo proattivo i rischi e le esposizioni che potrebbero minare la disponibilità dell'infrastruttura IT del cloud ibrido e fornire una risoluzione tempestiva in caso di incidente.

Ottimizzazione dell'infrastruttura IT con la manutenzione preventiva

Con un contratto di manutenzione hardware IBM o software IBM, l'utente ha accesso a [IBM Support Insights](#), un portale sicuro e basato sul cloud. Il portale offre una vista olistica dell'infrastruttura IT ibrida che contribuisce a migliorare il tempo di attività IT e gestire le vulnerabilità. Grazie al monitoraggio continuo degli asset IT ibridi e dei dati del contratto di assistenza, gli insight basati sulle analisi forniscono consigli sulla gestione degli asset e la manutenzione preventiva. Il servizio invia automaticamente delle notifiche agli utenti riguardo a eventuali rischi o esposizioni e consiglia cosa fare per mitigare l'effetto che tali problemi potrebbero avere sull'infrastruttura. Gli avvisi aiutano a identificare le esposizioni specifiche dell'inventario al fine di ridurre le interruzioni causate da difetti critici e rifiuti del servizio di assistenza dovuti a contratti scaduti o asset insufficienti. Semplificando la riconciliazione dei contratti e identificando le lacune nella copertura, IBM fornisce agli utenti il supporto necessario per avere una disponibilità continua del sistema.

Ecco perché IBM è la scelta giusta

Maggiori informazioni sul perché scegliere i servizi di assistenza IBM:

[il report IDC classifica IBM come leader nei servizi di assistenza a livello mondiale.](#)¹



Servizi di manutenzione hardware IBM

Riduzione del tempo di inattività imprevisto e accelerazione dei tempi di riparazione

Dopo la segnalazione di un guasto o di un problema legato alle prestazioni, IBM chiama rapidamente a rapporto i tecnici di turno per un supporto di manutenzione hardware IBM in loco 24 ore su 24, con una risposta misurata dal momento della chiamata di assistenza. IBM watsonx Assistant for agent assist consente all'utente di interagire con un agente virtuale attraverso un portale web per collaborare con specialisti hardware e software di tutto il mondo. Sfruttando queste risorse, l'utente velocizza il processo di identificazione e risoluzione di problemi complessi. Grazie all'accesso alle tecnologie cognitive IBM, l'utente e i tecnici IBM possono individuare rapidamente informazioni critiche sul sistema e rispondere alle domande urgenti.

Possibilità di scegliere tra più opzioni di livello di servizio flessibili e dedicate

Vista l'ampia gamma di livelli di servizio dedicati di IBM, l'utente può selezionare in modo specifico i tempi di risposta più adatti a soddisfare le condizioni e i requisiti della sua azienda. Se l'utente seleziona tempi di risposta più rapidi, le sue chiamate avranno la priorità rispetto ad altre chiamate già in coda per una diagnosi più veloce e un intervento di riparazione immediato. I servizi dedicati sono upgrade disponibili che migliorano il livello di servizio per l'hardware previsto dalla garanzia o dal contratto di manutenzione.²

Ci sono tre tipi di upgrade:



Tempo di contatto

Il tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza e il momento in cui un rappresentante IBM contatta l'utente come primo step per la determinazione o risoluzione del problema



Tempo di risposta in loco

Il tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza e l'arrivo di un tecnico IBM presso il luogo specificato



Tempo di riparazione

Il tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza e il tempo necessario per riparare la macchina secondo le sue specifiche tecniche

Opzioni di livello di servizio dedicate³

Orario di copertura	Tipo di risposta	Tempo di risposta
24 ore su 24, 7 giorni su 7	Tempo di contatto	1 ora
24 ore su 24, 7 giorni su 7	Tempo di risposta in loco	1 ora
24 ore su 24, 7 giorni su 7	Tempo di riparazione	72 ore 48 ore 24 ore 12 ore 8 ore 6 ore 4 ore

Puoi affidarti a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i tuoi sistemi mission-critical, 7 giorni su 7, 24 ore su 24

Servizi di manutenzione software IBM

Promozione dell'interoperabilità grazie alla manutenzione completa

L'interoperabilità è fondamentale per il corretto funzionamento delle applicazioni aziendali e l'aggiornamento dell'hardware può comportare anche quello del software. I servizi di manutenzione software IBM, noti anche come “abbonamento e assistenza”, forniscono abbonamenti, correzioni e supporto per i difetti del codice per i sistemi operativi Power Systems, il software di sistema IBM Storage e i prodotti software IBM associati. Grazie all'accesso agli strumenti proprietari IBM Entitled Systems Support o IBM Fix Central, la manutenzione software IBM è progettata per fornire una copertura completa per l'acquisizione di licenze software, upgrade dei prodotti e assistenza tecnica da remoto. Gli abbonamenti danno diritto a upgrade dei prodotti, correzioni e pacchetti di correzioni. L'assistenza include l'accesso al nuovo supporto per i difetti del codice da parte dei laboratori e dei team di sviluppo IBM. IBM fornisce assistenza software da remoto, consulenza all'uso, guida e supporto per i difetti, disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i problemi mission-critical di gravità 1.

Riduzione dei costi e previsione delle spese di manutenzione

IBM offre opzioni di servizio flessibili che consentono all'utente di risparmiare tempo e risorse facendogli pagare solo ciò di cui ha bisogno e permettendogli di pianificare in modo più prevedibile le spese di manutenzione. Con i nostri strumenti proprietari e le tecnologie innovative, aiutiamo gli utenti a risparmiare tempo e fatica grazie alla manutenzione preventiva predittiva e alla risoluzione automatica dei problemi.

La fornitura di servizi globale e locale di IBM è disponibile in più di 130 paesi e abbiamo circa 487 centri ricambi IBM e di terzi. Per i servizi hardware, i nostri team rispondono e risolvono i problemi nel 94% dei casi alla prima chiamata.⁴ Il nostro modello di assistenza globale contribuisce a garantire la disponibilità del servizio, una maggiore efficienza aziendale e una riduzione dei costi di formazione interna. Contribuisce inoltre a fornire un vantaggio competitivo per l'espansione multinazionale o globale.

I prodotti IBM Power e IBM Storage più recenti possono includere IBM Expert Care, un modello di assistenza a più livelli che consente alle organizzazioni di scegliere le opzioni di assistenza al momento dell'acquisto. Expert Care comprende le opzioni di manutenzione hardware IBM e diverse opzioni per includere il numero di anni di assistenza, i tempi di risposta dal contatto iniziale fino alla correzione e la possibilità di aggiungere l'assistenza proattiva. Per sapere se il prodotto che si sta acquistando include IBM Expert Care, consultare le condizioni IBM Expert Care.

Possibilità di colmare le lacune nelle competenze e permettere al team IT interno di dedicarsi ad attività più strategiche

IBM offre una serie completa di servizi di supporto per hardware e software, che aiutano a individuare le dipendenze nell'intero portfolio IT dei clienti. Forniamo un database di formazione completa in tutto il mondo per contribuire a identificare le competenze necessarie. Inoltre, abbiamo creato dei gruppi di utenti per lo scambio di idee e informazioni. Gli utenti hanno accesso a domande e risposte, tutorial per insight e informazioni su come massimizzare l'uso degli asset e incorporare la nuova tecnologia nel loro ambiente. Grazie a un'assistenza affidabile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, il team IT interno può impiegare meno tempo a risolvere i problemi e concentrarsi su obiettivi strategici più importanti per generare nuovi flussi di entrate e migliorare la soddisfazione dei clienti.



IBM fa servizi su misura per le esigenze dei clienti

Conclusioni

Grazie all'accesso a numerosi strumenti cognitivi e analitici proprietari, IBM può fornire servizi di manutenzione preventiva per ridurre o attenuare il tempo di inattività e le interruzioni impreviste. IBM è in grado di fornire un supporto da un'unica fonte, dalla segnalazione alla risoluzione, offrendo al contempo opzioni di servizio di manutenzione flessibili per rispondere alle esigenze specifiche dei clienti. Gli utenti possono acquistare i servizi di manutenzione durante il periodo di garanzia o addirittura dopo la fine di tale periodo. Con i servizi di assistenza IBM, gli utenti possono alleggerire il team IT interno permettendogli di concentrarsi sulle competenze e priorità aziendali che favoriscono la crescita dell'azienda in un mondo in continua evoluzione.

Perché scegliere Technology Lifecycle Services?

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services hanno competenze avanzate nel settore tecnologico. I nostri esperti offrono assistenza su oltre 19.000 prodotti hardware e software di IBM e di altri produttori di apparecchiature originali. La presenza di IBM in tutto il mondo consente a TLS di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software, che aiutano a identificare le dipendenze nell'intero portfolio IT. La storia comprovata di IBM per quanto riguarda servizi, supporto tecnico e affidabilità, combinata con l'accesso allo sviluppo dei prodotti IBM e ai laboratori ingegneristici, aiuta a fornire risoluzioni di problemi e consulenze efficaci. L'utente può affidarsi a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i suoi sistemi mission-critical, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui servizi proattivi IBM che velocizzano l'adozione del cloud, contattare il proprio rappresentante o business partner IBM, contattare direttamente un [esperto TLS IBM](#) o visitare il sito ibm.com/it-it/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Italia S.p.A.
Circonvallazione Idroscalo
20054 Segrate (Milano)
Italia
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Prodotto
negli Stati Uniti d'America,
giugno 2023

IBM e il logo IBM sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation, negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi registrati di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi registrati IBM è disponibile all'indirizzo ibm.com/it-it/trademark.

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e possono essere modificate da IBM senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui opera IBM.

LE INFORMAZIONI RIPORTATE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO", SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ A UN PARTICOLARE SCOPO E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono coperti da garanzia in accordo con termini e condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

1 "IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment", doc n. US48896919, marzo 2022

2 Nella rara eventualità in cui gli impegni a livello di servizio non vengono rispettati, rilasciamo all'organizzazione un credito di servizio.

3 La disponibilità dei servizi dedicati varia e può essere limitata in base al paese, al prodotto e alla posizione geografica della macchina installata.

4 In base a dati interni di IBM.

