

# IBM 하드웨어 및 IBM 소프트웨어 유지보수 서비스

유연한 단일 소스 지원을 선택하여  
IT 가용성을 증대하고 비용을 절감하세요



## 주요 내용

예방적 유지보수를 통한 IT 인프라 최적화

계획에 없는 가동 중단 시간을 최소화하고 수리 시간 단축

유연한 약정 서비스 수준 옵션 중에서 선택 가능

포괄적인 유지보수를 통해 상호 운용성 향상

비용 절감 및 유지보수 비용 예측 가능성 향상

기술 격차를 해소하고 사내 IT 담당자가 더 전략적인 작업에 집중하도록 지원

## 오늘날의 비즈니스에 필수적인 고도의 시스템 복원력과 애플리케이션 가용성 달성

계획에 없는 가동 중단 시간이나 서비스 중단은 조직의 비즈니스 운영, 명성 및 고객 충성도에 영향을 미칠 수 있습니다. 이러한 문제를 해결하려면 조직에 하이브리드 클라우드 환경을 계속 가동할 수 있는 유지보수 솔루션이 필요합니다. 비즈니스 목표를 달성하고 디지털 혁신을 가속하기 위해서는 IBM zSystems®, IBM Power® 서버, IBM® Storage 시스템, IBM® 소프트웨어 솔루션을 기반으로 하는 데이터 센터를 정기적으로 유지 관리하여 성능을 최적화해야 합니다.

IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스(TLS)는 각 조직의 구체적인 요구 사항에 맞춘 IBM 하드웨어 유지보수 서비스와 IBM 소프트웨어 유지보수 서비스를 제공합니다. IBM의 단일 소스 지원을 이용하면 중단 시간에 따른 비용을 줄이는 동시에 IT 인프라를 최적화하는 데 도움이 됩니다. IBM은 보증 서비스 업그레이드 차원에서 보증 기간 동안, 심지어 보증 기간이 끝난 후에도 서비스를 유연하게 구매할 수 있습니다. IBM 기술자들은 독점 툴을 사용해 하이브리드 클라우드 IT 인프라의 가용성에 영향을 미칠 수 있는 위험과 유출 사고를 예측하고 선제적으로 대응하며, 인시던트 발생 시 적시에 해결책을 제공합니다.

## 예방적 유지보수를 통한 IT 인프라 최적화

IBM 하드웨어 유지보수 계약이나 IBM 소프트웨어 유지보수 계약을 맺으면 강력한 보안 환경을 탑재한 클라우드 기반 포털인 [IBM Support Insights](#)에 액세스할 수 있습니다. 이 포털은 하이브리드 IT 인프라를 전체적으로 파악할 수 있는 뷰를 확보해 IT 가동 시간을 개선하고 취약성을 해결하도록 지원합니다. 하이브리드 IT 자산과 지원 계약 데이터를 지속적으로 모니터링함으로써 분석 기반 인사이트를 통해 자산 관리 및 예방적 유지보수 권장 사항을 제공합니다. 이 서비스에서는 위험이 감지되거나 유출 사고가 발생하면 자동으로 알림을 전송하여 해당 문제가 인프라에 미칠 수 있는 영향을 완화하는 권장 조치를 함께 안내합니다. 경보는 인벤토리와 관련된 유출을 파악하도록 지원하여 계약 만료나 기한이 종료된 자산에 따른 결함 및 지원 거부로 인해 발생하는 중단을 완화합니다. IBM은 계약 조정을 간소화하고 적용 범위의 격차를 파악함으로써 지속적인 시스템 가용성을 확보하도록 지원합니다.

## IBM이 올바른 선택인 이유

IBM 지원 서비스를 선택해야 하는 이유를 더 자세히 알아보세요. [IBM은 IDC 보고서에서 전 세계 지원 서비스 부문 리더로 선정되었습니다.](#)<sup>1</sup>



## IBM 하드웨어 유지보수 서비스

### 계획에 없는 가동 중단 시간을 최소화하고 수리 시간 단축

IBM은 장애나 성능 문제가 보고되면 연중무휴 현장 IBM 하드웨어 유지보수 지원을 위해 대기 중인 엔지니어를 신속하게 투입하며, 서비스 요청이 접수된 시점부터 응답 시간을 측정합니다. 상담사 지원을 위한 IBM watsonx® Assistant는 웹 포털을 통해 가상 상담사와 소통하며 전 세계 하드웨어 및 소프트웨어 전문가와 협업하도록 지원합니다. 이러한 리소스 덕분에 복잡한 문제를 파악해 해결하는 프로세스가 가속화됩니다. 사용자와 IBM 기술자는 IBM 인지 기술 액세스를 통해 중요한 시스템 정보를 빠르게 찾아 긴급한 질문에 대한 답변을 제공할 수 있습니다.

### 유연한 약정 서비스 수준 옵션 중에서 선택 가능

IBM은 다양한 수준의 약정 서비스를 제공하여 비즈니스의 상황과 요건에 가장 적합한 응답 시간을 구체적으로 선택할 수 있습니다. 더 빠른 응답 시간을 선택하면 요청이 이미 대기 중인 다른 요청보다 우선적으로 처리되어 더 신속하게 진단을 받고 즉각적인 수리 조치를 취할 수 있습니다. 약정 서비스에서는 업그레이드를 통해 보증이나 유지보수 계약에 따라 하드웨어를 위한 서비스 수준을 높일 수도 있습니다.<sup>2</sup>

### 업그레이드의 유형은 다음과 같이 세 가지입니다.



#### 연락 시간

서비스 요청이 접수된 후 IBM 담당자와 연결되어 문제 판단이나 해결을 위한 첫 번째 단계가 착수되기까지 소요되는 시간



#### 현장 응답 시간

서비스 요청이 접수된 후 IBM 담당자가 특정 위치에 도착하기까지 소요되는 시간



#### 수리 시간

서비스 요청이 접수된 후 기술적 사양에 맞게 기계를 수리하는데 소요되는 시간

### 약정 서비스 수준 옵션<sup>3</sup>

서비스 시간	응답 유형	응답 시간
연중무휴	연락 시간	1시간
연중무휴	현장 응답 시간	1시간
연중무휴	수리 시간	72시간 48시간 24시간 12시간 8시간 6시간 4시간

IBM Technology Lifecycle Services를 활용하면 중요 업무용 시스템을 연중무휴 24시간 원활하게 실행할 수 있습니다.

## IBM 소프트웨어 유지보수 서비스

### 포괄적인 유지보수를 통해 상호 운용성 향상

비즈니스 애플리케이션을 제대로 가동하려면 상호 운용성이 관건입니다. 또한, 하드웨어 업데이트에는 소프트웨어 업데이트가 수반될 수도 있습니다. IBM 소프트웨어 유지보수 서비스(‘구독 및 지원’이라고도 함)는 Power Systems 운영 체제, IBM Storage 시스템 소프트웨어, 그리고 관련 IBM 소프트웨어 제품을 위한 구독과 수정 사항, 새로운 코드 결함 지원을 제공합니다. IBM 소프트웨어 유지보수 서비스는 IBM 적격 시스템 지원 또는 IBM Fix Central 독점 툴에 대한 액세스를 통해 소프트웨어 라이선스 획득, 제품 업그레이드, 원격 기술 지원에 대한 포괄적인 서비스를 제공하도록 설계되었습니다. 서비스를 구독하면 제품 업그레이드, 수정 사항, 수정 패키지에 액세스할 수 있으며, 지원에는 IBM 연구소와 개발팀이 제공하는 새로운 코드 결함 지원에 대한 액세스가 포함됩니다. IBM은 심각도 1 미션 크리티컬 문제를 위한 원격 소프트웨어 지원, 사용 조언, 지침 및 결함 지원을 연중무휴 제공합니다.

### 비용 절감 및 유지보수 비용 예측 가능성 향상

IBM은 필요한 만큼만 비용을 지불해 시간과 리소스를 절약할 수 있는 유연한 서비스 옵션을 제공합니다. 따라서 유지보수 지원 비용을 위한 예산을 더 수월하게 책정할 수 있습니다. IBM은 독점 툴과 혁신 기술을 활용하여 예측적 및 예방적 유지보수와 자동 문제 해결을 통해 시간과 노력을 절약하도록 지원할 수 있습니다.

IBM은 전 세계 130여 개국에서 글로벌 및 현지 서비스를 제공하고 있으며, IBM 부품과 제3자 부품을 구비한 약 487곳의 부품 센터를 운영하고 있습니다. 하드웨어 서비스의 경우, 최초 문의 요청에 응답해 문제를 해결하는 비율이 94%에 달합니다.<sup>4</sup> IBM의 글로벌 지원 모델은 서비스 가용성을 제공하고, 비즈니스 효율성을 높이며, 내부 교육 비용을 절감하도록 지원합니다. 또한, 이러한 지원을 통해 다국적 또는 글로벌 확장을 위한 경쟁적 우위를 확보할 수 있습니다.

최신 IBM Power 제품과 IBM Storage 제품에는 구매 시 조직이 지원 옵션을 선택할 수 있도록 하는 계층형 지원 모델 IBM Expert Care가 포함될 수 있습니다. Expert Care에는 IBM 하드웨어 유지보수 옵션이 포함되며 지원 기간, 최초 문의 후 수리까지 소요되는 응답 시간, 선제적 관리를 받을 수 있는 서비스를 선택하는 옵션이 포함될 수 있습니다. 구매하려는 제품에 IBM Expert Care가 포함된 경우 IBM Expert Care의 조건을 살펴보시기 바랍니다.

### 기술 격차를 해소하고 사내 IT 담당자가 더 전략적인 작업에 집중하도록 지원

IBM은 IT 포트폴리오 전체에서 종속성을 식별하도록 지원하는 종합적인 하드웨어 및 소프트웨어 지원 서비스를 제공합니다. IBM은 올바른 기술을 파견하는 데 도움이 되는 전 세계 종합 현장 교육 데이터베이스를 제공하며, 사용자 그룹을 구성하여 정보와 아이디어를 교환할 수 있도록 지원합니다. 사용자는 자주 묻는 질문과 설명서를 통해 자산의 활용을 극대화하고 신기술을 조직의 환경에 통합하는 방법에 관한 인사이트와 정보를 이용할 수 있습니다. 신뢰할 수 있는 연중무휴 지원을 통해 사내 IT 담당자들은 문제 해결 시간을 단축하고 비즈니스에 필수적인 전략적 목표를 달성하는 데 집중하여 새로운 수익원을 창출하고 고객 만족도를 높일 수 있습니다.



고객의 요구 사항에 따른 IBM의 맞춤형 서비스

## 결론

IBM은 다양한 독점 인지 및 분석 툴에 대한 액세스를 통해 계획에 없는 가동 중단 시간이나 서비스 중단을 줄이거나 완화하는 예방적 유지보수 서비스를 제공합니다. IBM은 문제 보고에서 해결에 이르기까지 단일 소스 지원을 제공하며, 각 조직의 구체적인 요구 사항을 해결할 수 있는 유연한 유지보수 서비스 옵션을 제공합니다. 유지보수 서비스는 보증 기간에 구매할 수도 있고, 보증 기간이 끝난 후에도 구매할 수 있습니다. IBM 지원 서비스를 이용하면 사내 IT 직원들의 업무 부담이 줄어들어 오늘날처럼 역동적으로 변화하는 세상에서 비즈니스를 계속해서 발전시키는 데 필요한 역량과 비즈니스 우선순위에 집중할 수 있습니다.

## 테크놀로지 라이프사이클 서비스를 선택해야 하는 이유

IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스 전문가들은 기술 업계에 관한 심층적인 전문성을 보유하고 있습니다. IBM의 전문가는 1만 9,000개 이상의 IBM 및 타 OEM 하드웨어와 소프트웨어 제품을 지원합니다. IBM은 IT 포트폴리오 전체에서 종속성을 식별하는 데 도움이 되는 하드웨어 지원 서비스와 소프트웨어 지원 서비스를 전 세계 어디서나 포괄적으로 제공합니다. IBM 제품 개발 및 엔지니어링 연구소가 뒷받침하는 IBM의 입증된 서비스 이력, 기술 지원, 그리고 안정성을 기반으로 효율적인 조언을 제공하고 문제를 해결할 수 있습니다. IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스는 미션 크리티컬 시스템을 연중무휴 원활하게 운영하도록 지원하기에 안심할 수 있습니다.

## 더 자세한 정보

클라우드의 도입을 가속하도록 지원하는 IBM의 선제적 서비스에 관한 자세한 정보는 IBM 담당자나 IBM Business Partner®에 문의하거나, [IBM 테크놀로지 라이프사이클 서비스 전문가](#)에게 직접 연락하거나, [ibm.com/kr-ko/services/systems-support](https://ibm.com/kr-ko/services/systems-support)를 통해 확인할 수 있습니다.

© Copyright IBM Corporation 2023

(07326) 서울특별시 영등포구 국제금융로 10  
서울국제금융센터(3IFC)

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

2023년 6월  
미국에서 제작

IBM과 IBM 로고는 미국 및/또는 기타 국가에서 사용되는 International Business Machines Corporation의 상표 또는 등록 상표입니다. 기타 제품 및 서비스 이름은 IBM 또는 다른 회사의 상표일 수 있습니다. 현재 IBM 상표 목록은 [ibm.com/kr-ko/trademark](https://ibm.com/kr-ko/trademark)에서 확인할 수 있습니다.

이 문서는 최초 발행일을 기준으로 최신 상태로 업데이트된 문서로, 내용은 언제든지 IBM에 의해 변경될 수 있습니다. 모든 제품이 IBM이 현재 영업 중인 모든 국가에서 제공되는 것은 아닙니다.

본 문서의 정보는 상품성, 특정 목적에의 적합성에 대한 보증이나 비침해성에 대한 보증 또는 조건을 포함해 그 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.

IBM 제품은 제품을 제공 당시의 계약 조건에 따라 보증됩니다.

1 'IDC MarketScape: Worldwide Support Services 2022 Vendor Assessment', 문서 번호 US48896919, 3월 2022

2 서비스 수준 약정을 충족하지 못할 경우에는 조직에 서비스 크레딧이 발급됩니다.

3 약정 서비스의 사용 가능 여부는 국가, 제품, 설치된 제품의 지리적 위치에 따라 다르거나 제한될 수 있습니다.

4 IBM 내부 데이터를 기반으로 합니다.

