

# IBM Power Expert Care

Un approccio standard, flessibile e semplificato al supporto per ottimizzare la disponibilità e ridurre i costi

## ■ Considerazioni principali

Scegli il livello e la durata del supporto adeguati alle esigenze aziendali

Aggiorna i servizi IBM Hardware Maintenance con livelli opzionali di servizio “committed”

Ottieni servizi in bundle aggiuntivi e una determinazione del prezzo semplificata con il livello Premium

## Mantenere il tempo di attività è fondamentale per la tua azienda

I tempi di inattività non pianificati possono avere un impatto significativo sul tuo business. Oltre alla perdita immediata di ricavi, i tempi di inattività non pianificati possono causare danni alla reputazione, alla fidelizzazione dei clienti e altro ancora. Nell'ottimizzazione delle prestazioni del sistema è importante essere certi del supporto dell'elevata disponibilità delle funzioni degli IBM® Power Systems. Nella manutenzione del sistema è anche importante acquisire i servizi critici nel modo più semplice possibile. È necessario un approccio semplificato e standardizzato alla manutenzione che aiuti a ridurre i tempi di inattività e i costi e che liberi il personale IT per obiettivi aziendali più strategici.

IBM Power Expert Care offre un modo per associare servizi e assistenza attraverso diversi livelli di servizio al momento dell'acquisto del prodotto. IBM contribuisce al mantenimento di una maggiore disponibilità dei sistemi e alla fornitura dei servizi prioritari per soddisfare i requisiti mission-critical dell'infrastruttura IT.

## Scegli il livello e la durata del supporto adeguati alle esigenze aziendali

IBM Power Expert Care è un approccio modulare che ti consente di scegliere la durata, i tempi di risposta del servizio e le opzioni più importanti per supportare il tuo sistema IBM Power10.

Tutti i sistemi IBM Power10 includono una garanzia di base: IBM Power System E1080 include un anno di garanzia di riparazione IBM on-site, 24x7, stesso giorno, mentre i sistemi Power mid-range e scale-out includono tre anni di una garanzia limitata IBM onsite, 9x5 giorno lavorativo successivo. È inoltre necessario che con tutti i sistemi vengano acquistati anche i servizi IBM Software Maintenance per gli anni di garanzia. Inoltre, per l'E1080, i Proactive Support Services sono un prerequisito (nei paesi in cui sono disponibili) per gli anni dal secondo al quinto per l'acquisto dei servizi IBM Power Expert Care.



IBM Power Expert Care ha da due a tre livelli a seconda del sistema acquistato. I servizi variano in base al tipo di sistema, al livello di supporto e alle opzioni acquistate. I principali servizi includono:

- Livelli di servizio committed opzionali IBM Hardware Maintenance
- Supporto predittivo
- Technical Account Manager
- IBM Media Retention Services
- Tempi di risposta migliori
- Remote Code Load una volta all'anno per i modelli scale-out
- Remote Code Load due volte all'anno per i modelli mid-range
- Enterprise Accelerated Value Program (eAVP) per E1080
- Global Total Microcode Support

### Aggiorna i servizi IBM Hardware Maintenance con livelli opzionali di servizio "committed"

Con l'ampia gamma di livelli di servizio committed disponibili di IBM, puoi selezionare in modo specifico i tempi di risposta più adatti a soddisfare al meglio le condizioni e i requisiti della tua attività. Quando selezioni tempi di risposta più rapidi, le tue chiamate avranno la priorità rispetto alle altre chiamate già in coda per una diagnosi più rapida e un intervento di riparazione immediato. I servizi "committed" sono aggiornamenti disponibili che migliorano il livello di servizio dell'hardware sulla base di un contratto di garanzia o manutenzione.

#### Esistono tre tipi di Livelli di servizio di manutenzione committed:

##### Tempo per il contatto\*



La quantità di tempo che intercorre tra la richiesta di assistenza e il momento in cui un rappresentante IBM ti contatta come primo passo per la determinazione o la risoluzione del problema

##### Tempo per la risposta onsite\*



La quantità di tempo che intercorre tra il completamento dell'attività di determinazione del problema da parte di IBM in cui si è riscontrato che il problema non è risolvibile e il momento in cui un rappresentante IBM e/o parte sostitutiva arriva nella tua sede.

##### Tempo fisso



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

#### Opzioni del livello di servizio committed disponibili in paesi limitati<sup>1</sup>

Ore di copertura	Tipo di risposta	Tempo di risposta
24x7	Tempo per il contatto*	1 ora
24x7	Tempo per la risposta onsite*	4 ore
24x7	Tempo fisso	72 ore 48 ore 24 ore 12 ore 8 ore 6 ore

Puoi contare su IBM Technology Lifecycle Services per mantenere i tuoi sistemi mission-critical in funzione senza problemi 24 ore su 24, 7 giorni su 7

### **Otteni servizi in bundle aggiuntivi e determinazione del prezzo semplificata con il livello Premium**

Con IBM Power Expert Care Premium, hai a disposizione una numero di servizi opzionali tra cui scegliere.

#### **IBM Technical Account Manager (TAM)**

TAM fornisce il supporto dedicato di un esperto in materia altamente specializzato con una profonda competenza tecnica sulle piattaforme IBM Power che può fornire un valore significativo alla tua organizzazione. Il TAM esamina l'intero ambiente IT e rappresenta il tuo singolo punto di contatto per qualsiasi problema, concentrandosi sulla risoluzione dei problemi e sull'implementazione di azioni proattive per prevenire il verificarsi di problemi. Grazie alle misure proattive consigliate, IBM può aiutarti a evitare i tempi di inattività non pianificati e a mantenere alta l'affidabilità e la disponibilità dei sistemi. I TAM si distinguono dai tradizionali specialisti dell'assistenza tecnica perché sviluppano con te una relazione a lungo termine e sostengono la tua organizzazione. In più, collaborano direttamente con i laboratori IBM di sviluppo prodotti e ingegneria e possono offrire alla tua azienda servizi avanzati per soddisfare gli obiettivi aziendali.

#### **Remote Code Load**

L'aggiornamento remoto del codice fornisce, una o due volte l'anno, aggiornamenti remoti del firmware e/o del microcodice da parte di un tecnico IBM.

#### **Tempi di risposta con Expert Care**

Con Expert Care i tempi di risposta vengono migliorati dall'obiettivo di risposta del contatto per il livello Premium, misurato da IBM, l'obiettivo del tempo di risposta è il periodo di tempo tra la registrazione della richiesta di assistenza del Cliente come chiamata idonea nel sistema di gestione delle chiamate di IBM e il contatto del rappresentante tecnico di IBM per avviare la determinazione del problema. Per i clienti Premium Expert Care su pacchetti Mid-range e Scale out, l'obiettivo per il tempo di risposta è 30 minuti per chiamate di severità 1 e 2.

#### **Servizi Global Total Microcode Support**

Ricevi un'analisi on-site delle versioni del firmware e del microcodice delle risorse e aggiornamenti da parte di un tecnico IBM.

#### **IBM Media Retention Services**

Conservare le unità disco rigido (HDD), le unità SSD e i componenti della memoria flash dei prodotti IBM che vengono sostituiti a seguito di un intervento di riparazione del servizio. Questo servizio ti permette di ottenere un maggiore controllo sui dati sensibili consentendoti di conservare i componenti multimediali sostituiti per motivi di privacy dei dati.

#### **Enterprise Accelerated Value Program\***

I servizi eAVP forniscono la governance del supporto nell'intero stack dell'infrastruttura IT, compresi i controlli dello stato di sicurezza del sistema hardware e software dell'intero stack e i controlli dei set di file insieme ad una serie specifica di risultati forniti dagli specialisti dei servizi di laboratorio IBM.

\*applicabile solo a Power E1080

Sistemi	Power10 High End - E1080			Power10 Midrange - E1050			Power10 Scale out - S1022, S1024, S1022s, s1014, H1024, H1022			
	Garanzia	Advanced	Premium	Garanzia	Advanced	Premium	Garanzia	Basic	Advanced	Premium
Livello di supporto										
HWMA	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
Durata	1Y	1-5Y	1-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3Y	3-5Y	3-5Y	3-5Y
SWMA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Supporto predittivo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Technical Account Manager (TAM)						X				X
Remote Code Load						X				X
Tempo di Risposta (30 min - Sev1&2)	X via supporto proattivo	X via supporto proattivo	X via supporto proattivo				Sev 1-2 30 min. Sev 3-4 4 ore			Sev 1-2 30 min. Sev 3-4 4 ore
Supporto proattivo	X	X prerequisite	X prerequisite				X tramite TAM			X tramite TAM
GTMS	opz. come da contratto TLS separato	opz. come da contratto TLS separato	X		opz. come da contratto TLS separato	opz. come da contratto TLS separato			opz. come da contratto TLS separato	opz. come da contratto TLS separato
Conservazione supporti	opz. come da contratto TLS separato	opz. tramite ServicePac	X		opz. tramite ServicePac	opz. tramite ServicePac			opz. tramite ServicePac	opz. tramite ServicePac
Assistenza configurazione macchine	X	X	X		opz. tramite ServicePac	opz. tramite ServicePac			opz. tramite ServicePac	opz. tramite ServicePac

SD- Same day (Giorno stesso)

NBD- Next business day (Giorno lavorativo successivo)

IOR- IBM onsite repair (Riparazione onsite di IBM)

IOL- IBM onsite limited (Onsite IBM con limitazioni)

\*I ServicePac sono disponibili solo in alcuni paesi

## Conclusioni

IBM Power Expert Care è un approccio di assistenza che integra e preconfeziona i servizi di supporto hardware e software in un modello di supporto a più livelli. È progettato per standardizzare il supporto per i sistemi IBM Power10, offrendo una proposta semplificata. IBM Power Expert Care contribuisce ad assicurare costi di manutenzione più prevedibili e a ridurre i rischi di implementazione e di funzionamento. Con IBM come unica fonte di supporto, dalla segnalazione alla risoluzione, potrai ottimizzare drasticamente la disponibilità del sistema, ridurre i costi e sgravare il personale in modo che possa concentrarsi su competenze e attività prioritarie.

## Perché Technology Lifecycle Services?

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services vantano grande competenza nel settore tecnologico. I nostri esperti supportano oltre 19.000 prodotti hardware e software originali di IBM e altri produttori. La portata mondiale di IBM consente di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software che aiutano a individuare le dipendenze nell'intero portfolio IT. La comprovata storia di assistenza, supporto tecnico e affidabilità di IBM, unita all'accesso ai laboratori di sviluppo e progettazione dei prodotti IBM, contribuisce a fornire una consulenza efficiente e a risolvere i problemi. Gli IBM Technology Lifecycle Services contribuiscono a mantenere sempre operativi i sistemi mission-critical 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

## Per maggiori informazioni

Per ulteriori informazioni su IBM Expert Care, contatta il tuo rappresentante o Business Partner® IBM o visita la pagina [ibm.com/it-it/services/systems-support](https://ibm.com/it-it/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Italia S.p.A.  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia

Prodotto negli  
Stati Uniti d'America  
Dicembre 2022

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 servizi o prodotti possono essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Questo documento è aggiornato alla data iniziale di pubblicazione e può essere modificato da IBM senza darne preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui IBM opera.

LE INFORMAZIONI CONTENUTE IN QUESTO DOCUMENTO SONO FORNITE "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, SENZA GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ O IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE E SENZA ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono garantiti in base ai termini e alle condizioni degli accordi che ne regolano la fornitura.

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

