

IBM Storage Expert Care for IBM TS7700

Un enfoque de soporte simplificado y estandarizado para optimizar la disponibilidad y reducir los costos

■ Aspectos destacados

Amplíe su garantía y mejore los niveles de servicio con mecanismos sencillos de fijación de precios

Elija el nivel y la duración de soporte adecuados para las necesidades de su empresa

Obtenga soporte experto y dedicado de un gerente técnico de cuentas de IBM Storage

Mantener el tiempo de actividad es fundamental para su empresa

El tiempo de inactividad no planificado puede afectar significativamente su empresa. Además de la pérdida directa de ingresos, el tiempo de inactividad no planificado puede dañar la reputación de su organización, la fidelidad del cliente y más. Las empresas necesitan tener la seguridad de que el modelo de soporte de su sistema de almacenamiento de la serie IBM® DS8000 facilita una alta disponibilidad mientras optimiza el rendimiento del sistema. Cuando se trata del mantenimiento del sistema, también es importante que los servicios críticos se puedan adquirir con la mayor facilidad posible. Esto presenta la necesidad de un enfoque de mantenimiento del almacenamiento simplificado y estandarizado que ayude a reducir el tiempo de inactividad y los costos mientras le permite a su personal de TI disponer de más tiempo para proyectos empresariales más estratégicos.

IBM Storage Expert Care le ofrece una nueva forma de agregar servicios y soporte a las soluciones de almacenamiento de IBM a través de niveles de servicio que le permiten elegir el nivel de soporte adecuado para sus sistemas. Al habilitar la adquisición de niveles durante la transacción de compra del producto, obtiene acceso a servicios de TI que le ayudan a evitar largos procesos de adquisición y contratación. Al brindar mantenimiento comprometido para sus productos de almacenamiento de IBM, IBM® Storage Expert Care puede ayudarle a reducir los costos de reparación y la pérdida de ingresos y, al mismo tiempo, aumentar la confianza del cliente y de los accionistas.

Amplíe su garantía y mejore los niveles de servicio con mecanismos sencillos de fijación de precios

La garantía básica para los sistemas de almacenamiento de la serie IBM TS7700 está limitada a un año de reparación in situ el mismo día las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los servicios de IBM Storage Expert Care le permiten definir el nivel de soporte que necesita como un porcentaje fijo del precio de hardware durante el tiempo que elija. También tiene la opción de seleccionar IBM Technology Lifecycle Services adicionales, como el soporte de IBM Media Retention Services para complementar los servicios.

Elija el nivel y la duración de soporte adecuados para las necesidades de su empresa

IBM Storage Expert Care para TS7700 está disponible en dos niveles de servicio: Advanced y Premium. Después de haber elegido entre estos niveles de soluciones de soporte al momento de la compra, simplemente seleccione la duración de la cobertura deseada, de 1 a 5 años



IBM Storage System	Warranty	Advanced	Premium
IBM TS7700	x	x	x
Servicios			
IBM Hardware Maintenance con tiempo respuesta mejorado: reparación in situ el mismo día, 24x7	x	x	x
Línea de soporte para almacenamiento	x	x	
Soporte predictivo		x	x
Soporte dedicado de un Gerente técnico de cuentas (TAM) de IBM Storage			x
Tiempo de respuesta mejorado de 30 minutos para problemas de gravedad 1 y 2 ¹			x
Cargas de código remotas hasta dos veces al año*	Se requiere un complemento para remoto o in situ	Se requiere un complemento para remoto o in situ	x
Cargas de código in situ hasta dos veces al año*			actualización opcional

*Los clientes deben seleccionar Carga de código in situ o remota con un costo adicional

Figura 1. Servicios de IBM Storage Expert Care por nivel

Obtenga soporte experto y dedicado de los Gerentes técnicos de cuentas de IBM Storage

Con IBM Storage Expert Care Premium, obtiene soporte exclusivo de un Gerente técnico de cuentas de IBM Storage, un experto altamente especializado con amplios conocimientos técnicos de las plataformas de IBM Storage, que puede proporcionar un valor significativo a su organización. El Gerente técnico de cuentas revisa todo su entorno de TI y es su único punto de contacto para cualquier problema, enfocándose en acciones proactivas para evitar que ocurran problemas y para resolverlos dado el caso. Gracias a estas medidas proactivas, IBM puede ayudar a evitar el tiempo de inactividad no planificado y mantener una alta confiabilidad y disponibilidad de sus sistemas. Los gerentes técnicos de cuentas se diferencian de los especialistas de soporte técnico tradicionales en que desarrollan una relación a largo plazo con usted y son los embajadores de su organización. Colaboran directamente con los laboratorios de ingeniería y desarrollo de productos IBM para entregar servicios mejorados a su empresa y cumplir con sus objetivos empresariales.

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

Los gerentes técnicos de cuentas siguen un plan de seis pasos para el éxito del cliente



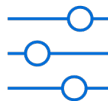
Inicio rápido

Se asegura de que el producto se instale correctamente al trabajar con usted y los representantes de servicio de IBM durante una evaluación de entrega previa a la instalación para garantizar que las funciones de Call Home y soporte remoto estén habilitadas junto con Storage Insights Pro.



Único punto de contacto

Actúa como su interfaz clave y único punto de contacto dedicado para todos los problemas y una ruta rápida para recibir el estado de prioridad de todos los casos de gravedad 1 y 2



Estabilidad del código

Trabaja con usted para desarrollar recomendaciones proactivas de un roadmap del código que mejor se adapte a sus requisitos al tiempo que proporciona el más alto nivel de disponibilidad y reduce los riesgos



Prevención de problemas críticos

Se comunica con usted de manera proactiva en caso de que el laboratorio de IBM identifique un problema que pueda afectar sus operaciones para brindarle información pertinente sobre el riesgo y qué medidas tomar para proteger sus sistemas.



Intercambio de conocimientos

Comparte las mejores prácticas de años de experiencia y amplias habilidades técnicas relacionadas con las soluciones de almacenamiento de IBM, todo personalizado para su entorno



Principal embajador del cliente

Construye una relación de confianza con el cliente al proporcionar informes de actividad mensuales, mantener interconexiones trimestrales con usted y obtener conocimiento de su ecosistema de TI

Cargas de código remotas o in situ

La carga de código proporciona actualizaciones de firmware o microcódigo in situ o remotas por parte de un técnico IBM, una o dos veces al año. Los clientes deben agregar la carga de código remota o in situ con un costo adicional utilizando los códigos de función de Expert Care para Warranty y Advanced. La carga de código remota está incluida con el nivel Premium. Sin embargo, los clientes pueden optar por actualizar, por un costo adicional, a una carga de código in situ a través de los códigos de función de Expert Care.

Conclusión

IBM Storage Expert Care es un enfoque de servicio que integra y preempaqueta los servicios de soporte de hardware y software en un modelo de soporte escalonado. Está diseñado para estandarizar el soporte para soluciones de almacenamiento de la serie IBM TS7700 seleccionadas, ofreciendo una cotización sencilla para un sistema único. IBM® Storage Expert Care le permite decidir el nivel y la duración del soporte que necesita ayudando a garantizar costos de mantenimiento más predecibles mientras reduce los riesgos de implementación y operación. Gracias a que el soporte IBM está completamente unificado, desde la elaboración de informes hasta su resolución, puede optimizar drásticamente la disponibilidad del sistema, reducir costos y eliminar tareas innecesarias para que el personal se enfoque en otras competencias y prioridades empresariales.

¿Por qué Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM® Technology Lifecycle Services cuentan con una amplia experiencia en el sector tecnológico. Nuestros expertos dan soporte a 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 demostrado de servicio, soporte técnico y confiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, ayuda a brindar asesoramiento y resolución de problemas de forma eficaz. Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento.

Más información

Para conocer más acerca de IBM Expert Care, comuníquese con su representante de IBM o con un IBM® Business Partner, o visite <https://www.ibm.com/mx-es/services/systems-support>.

© Copyright IBM Corporation 2022

Alfonso Nápoles Gandara 3111
Col. Parque corporativo de Peña Blanca
C.P. 01210
México D.F.

Producido en los
Estados Unidos de América
Diciembre de 2022

IBM y el logotipo de IBM son marcas o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en los Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas comerciales de IBM u otras empresas. Puede consultarse una lista actualizada de las marcas registradas 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 soluciones están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE “TAL CUAL” SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, Y NO INCLUYE NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO NI 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.

1 Los casos de gravedad 3 y 4 abiertos fuera del horario comercial no califican para la respuesta 24x7 y se responderán el siguiente día hábil.

