

IBM Technology Lifecycle Services for IBM Z and LinuxOne

Améliorez la cohérence et la haute disponibilité
dans votre centre de données

■
Points forts

Services de planification
et de déploiement

Installation et configuration

Garantie et support

Informations relatives au
support

Options de support proactif

Services de projet

Optimisation des
performances

Récupération et élimination
des actifs

Face à la complexité de l'environnement informatique hybride actuel, les entreprises ont besoin de services et d'assistance pour tirer parti des nouvelles technologies dans les centres de données, dans le cloud et en périphérie, tout en conservant leur infrastructure existante. Les entreprises recherchent des capacités proactives et prédictives pour prévoir et prévenir les interruptions non planifiées, tant pour leur système IBM que pour le matériel et les logiciels provenant de fournisseurs tiers. Elles ont besoin de services d'infrastructure tout au long du cycle de vie du produit pour gérer les besoins quotidiens des centres de données et surveiller de manière proactive la santé et l'interopérabilité des systèmes. Ces architectures hybrides doivent être conçues et planifiées pour des performances optimales tout en étant exécutées sans faille tout au long du cycle de vie du produit et de la solution, dans un contexte où les ressources hautement qualifiées sont une denrée rare.

IBM Technology Lifecycle Services (TLS) propose un support et des services d'infrastructure pour planifier, déployer, prendre en charge, optimiser et actualiser les technologies IBM Z et LinuxONE dans votre centre de données.

Services de planification et de déploiement

TLS et IBM Expert Labs fournissent des services d'infrastructure pour aider les clients à utiliser les capacités uniques d'IBM Z et d'IBM LinuxONE afin d'établir les fondations du cloud hybride et des centres de données informatiques d'entreprise actuels.

Installation et configuration

Les produits IBM Z et LinuxONE sont installés et configurés par des spécialistes d'IBM dans le cadre de la garantie. Avec IBM Expert Assist ou des contrats personnalisés, les conseillers d'IBM Expert Labs peuvent également vous aider à planifier et à déployer des fonctionnalités et des services sur la plateforme Z tels que Quantum Safe, l'IA, l'infrastructure cloud hybride et plus encore. La plupart des achats IBM Z incluent [des récompenses IBM Z Forward Acceleration](#).

Garantie et support

La création d'une infrastructure efficace n'est que la première étape. Une infrastructure informatique complexe nécessite un large éventail de compétences pour la maintenir et l'optimiser. IBM TLS fournit des services de support et de maintenance pour garantir le fonctionnement optimal de l'infrastructure de nos clients, à commencer par nos services de maintenance basiques.

Avec IBM LinuxONE Expert Care, les clients décident du niveau de support dont ils souhaitent bénéficier pour IBM LinuxONE au moment de l'achat. Pour les produits IBM Z, les clients doivent décider du niveau de support souhaité lorsque leur garantie prend fin avec l'achat de services de maintenance matérielle et logicielle IBM.



Informations relatives au support

Les garanties et les contrats de maintenance d'IBM incluent IBM Support Insights, un service numérique fortement sécurisé qui offre une vision d'ensemble de l'infrastructure informatique hybride des clients et contribue à améliorer le temps de disponibilité des services informatiques et à corriger les vulnérabilités. Grâce à une surveillance continue des actifs informatiques hybrides, les informations tirées des analyses permettent de gérer les actifs et le cycle de vie, communiquent les tendances en matière de support et fournissent des recommandations de maintenance préventive, avec des notifications automatisées relatives aux risques et aux expositions.

En simplifiant le processus de remédiation grâce à l'accès à ServiceLink, [IBM Z Alert and Resolve](#) fait passer Support Insights au niveau supérieur. En outre, Support Line (SoftwareXcel aux Etats-Unis) permet de contacter des ingénieurs du support technique d'IBM. Ces experts offrent une assistance pour identifier les problèmes, un protocole de type questions-réponses et des instructions pratiques, avec un temps de réponse garanti de 2 heures pendant les heures de bureau, du lundi au vendredi.

Options de support proactif

Les serveurs IBM Z et LinuxONE sont souvent utilisés pour les applications vitales pour l'entreprise, et les clients exigent une haute disponibilité. Des services premium sont proposés pour améliorer le support de base offert dans le cadre des services de maintenance matérielle et logicielle.

[IBM Proactive Support for IBM Z](#) inclut des services premium fournis par un spécialiste IBM compétent et dévoué ainsi que des alertes et des recommandations d'actions pour atténuer les problèmes, réduire les temps d'arrêt non planifiés et les risques, les incidents étant résolus de façon prioritaire. La distribution mondiale et l'accès amélioré aux laboratoires de développement et d'ingénierie produit d'IBM améliorent le processus de résolution des problèmes, augmentant ainsi la disponibilité, la productivité et la capacité de reprise des systèmes. Professionnels dévoués et hautement qualifiés, nos chargés de comptes techniques utilisent des outils de diagnostic propriétaires et fonctionnent comme une extension de votre personnel informatique, ce qui vous permet de réduire votre investissement dans le support technique interne.

Proactive Support propose également des temps de réponse améliorés.

- Délai de réponse de 30 minutes pour les tickets de gravité 1, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Délai de réponse de 2 heures pendant les horaires de bureau pour tous les autres types de gravité
- Délai de réponse de 4 heures en dehors des heures de bureau pour les tickets de gravité 2

Les environnements informatiques devenant toujours plus complexes et le volume des systèmes et des applications ne cessant de croître, il est de plus en plus difficile pour une organisation informatique de disposer en interne des compétences et de l'expertise nécessaires pour exploiter et optimiser un centre de données. IBM prend en charge la maintenance et le support d'environ 19 000 produits matériels et logiciels d'IBM et d'autres OEM. Grâce à une stratégie de support intégrée, il contribue à obtenir des résultats cohérents dans l'ensemble du centre de données.

Pour vos besoins d'assistance gérée à l'échelle de votre entreprise, le programme Enterprise Accelerated Value fournit une gestion des incidents multiplateforme couvrant l'ensemble de vos matériels et logiciels. Les clients bénéficient d'un point de contact unique chez IBM et d'une assistance pour l'orchestration des comptes à l'échelle de l'entreprise. Ce contact saura gérer les cas et les escalades dans l'ensemble de l'infrastructure prise en charge. Il recherchera également, de manière proactive, comment améliorer votre environnement informatique global.

Vous pouvez compter sur IBM Technology Lifecycle Services pour vous aider à assurer le fonctionnement des systèmes vitaux de votre entreprise 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Services dédiés aux projets

Des services premium supplémentaires sont disponibles pour répondre aux besoins quotidiens de votre centre de données. [IBM Project Services for Infrastructure](#) fournit des services pour les projets matériels à court terme afin d'installer et de mettre à jour les systèmes (installation, migration et configuration), et le réglage des performances pour maintenir les systèmes à un niveau de fonctionnement optimal. Des services sont également disponibles pour les événements spéciaux tels que la délocalisation, l'inspection de l'inventaire physique et même l'examen des opérations du centre de données. Les services de formation pour le transfert de compétences peuvent aider les clients qui ont besoin de maintenir les compétences de leur personnel informatique ou de les actualiser. Vous pouvez travailler avec TLS pour renforcer votre personnel avec de la main d'œuvre et des compétences pour la plupart des projets de centre de données à court terme.

Optimiser les performances

Au cours du cycle de vie de l'infrastructure, il y a des moments où vous aurez besoin de compétences techniques approfondies et d'une expertise éprouvée pour assurer le bon fonctionnement de vos systèmes. Par exemple, vous pourriez souhaiter moderniser vos applications IBM Z, optimiser en profondeur les performances de votre infrastructure ou améliorer votre stratégie de sécurité et de conformité. IBM Expert Labs propose de nombreux services visant à optimiser les performances, la résilience et les capacités d'IBM Z et de LinuxONE.

Récupération et élimination des actifs

Lorsque le moment est venu de retirer des actifs, IBM propose aujourd'hui des services [de récupération et d'élimination des actifs](#) aux Etats-Unis et au Canada. Le protocole TLS (conjointement avec GARS) aide les clients à préparer, à supprimer et à expédier les actifs de manière sécurisée, puis à les recycler ou à les revendre conformément aux réglementations locales.

Conclusion

Protéger et gérer votre investissement dans l'infrastructure tout en maintenant une haute disponibilité pour les charges de travail critiques peut s'avérer difficile. TLS vous aide à planifier et à déployer les fonctionnalités de votre IBM Z dont vous avez besoin tout en vous proposant une méthode rationalisée de support pour IBM Z et au-delà pour votre centre de données.

Pourquoi choisir IBM Technology Lifecycle Services ?

Les professionnels d'IBM Technology Lifecycle Services s'appuient sur des décennies d'expertise dans le secteur des technologies. La présence d'IBM dans le monde permet à TLS de fournir un ensemble complet de services dédiés au support matériel et logiciel qui facilite l'identification des dépendances dans l'ensemble de votre portefeuille informatique. La longue expérience et la fiabilité démontrée d'IBM en matière de maintenance, de prestation de services et de support, combinées à l'accès aux laboratoires de développement et d'ingénierie produit d'IBM, permettent d'apporter des conseils pertinents et de résoudre les problèmes.

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur le support et les services pour IBM Z et LinuxONE, veuillez contacter votre interlocuteur IBM habituel, votre partenaire commercial IBM ou un [spécialiste IBM TLS](#). Vous pouvez aussi accéder à ibm.com/fr-fr/services/systems-support

© Copyright IBM Corporation 2023

IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produit aux
Etats-Unis d'Amérique
Juin 2023

IBM et le logo IBM sont des marques commerciales ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation, aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur ibm.com/trademark.

Les informations contenues dans le présent document étaient à jour à la date de sa publication initiale. Elles peuvent être modifiées 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, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET TOUTE GARANTIE OU CONDITION D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

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

