

IBM Power Expert Care

Un enfoque de soporte simplificado,
flexible y estándar para optimizar la disponibilidad
y reducir los costes



Aspectos destacados

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

Mejore los servicios de IBM Hardware Maintenance con niveles de servicio comprometidos opcionales

Obtenga servicios combinados adicionales y una tarificación sencilla con el nivel Premium

Mantener el tiempo de actividad es crucial para su empresa

El tiempo de inactividad no planificado puede tener un impacto significativo en su negocio. Además de la pérdida directa de ingresos, el tiempo de inactividad no planificado puede dañar la reputación y reducir la fidelidad del cliente, entre otros. Tiene que confiar en que el soporte para sus IBM Power Systems facilita una alta disponibilidad al tiempo que optimiza el rendimiento del sistema. En lo que respecta al mantenimiento del sistema, también querrá obtener servicios cruciales con la mayor facilidad posible. Necesita un enfoque de mantenimiento simplificado y estandarizado que le ayude a reducir el tiempo de inactividad y los costes y libere a su personal de TI para dedicarse a objetivos empresariales más estratégicos.

IBM Power Expert Care le ofrece una nueva forma de vincular los servicios y el soporte a través de niveles de servicio en el momento de adquirir el producto. IBM puede ayudarle a mantener una mayor disponibilidad de los sistemas y proporcionar servicios prioritarios para atender los requisitos de misión crítica de su infraestructura de TI.

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

IBM Power Expert Care es un enfoque modular que le permite elegir la duración, los tiempos de respuesta del servicio y las opciones más importantes para dar soporte a su sistema IBM Power10.

Todos los sistemas IBM Power10 incluyen una garantía básica: IBM Power System E1080 incluye una garantía de reparación in situ de IBM de un año 24x7 el mismo día, mientras que los sistemas Power de gama media y escalable incluyen una garantía limitada in situ de IBM de tres años, 9x5 al siguiente día laborable. Los servicios de IBM Software Maintenance también deben adquirirse con todos los sistemas durante los años de garantía.

Además, IBM Power Expert Care tiene de dos a tres niveles en función del sistema que haya adquirido. Los servicios varían según el tipo de sistema, el nivel de soporte y las opciones que haya adquirido. Entre los principales servicios se incluyen:

- Niveles de servicio comprometidos opcionales de IBM Hardware Maintenance
- Soporte predictivo
- Gestor técnico de cuentas
- Tiempos de respuesta mejorados
- Carga remota de códigos x 1 al año para modelos a escala
- Carga remota de códigos x 2 al año para modelos de gama media y alta



Mejore los servicios de IBM Hardware Maintenance con niveles de servicio comprometidos opcionales

Con la amplia gama de niveles de servicio comprometidos disponibles de IBM, puede seleccionar específicamente los tiempos de respuesta más adecuados que mejor se adapten a las condiciones y requisitos de su negocio. Al seleccionar tiempos de respuesta más rápidos, sus llamadas tendrán prioridad sobre otras llamadas que ya están en cola para un diagnóstico más rápido y una acción de reparación inmediata. Los servicios comprometidos son actualizaciones disponibles que mejoran el nivel de servicio del hardware bajo un acuerdo de garantía o mantenimiento.

Niveles de servicio de mantenimiento comprometidos:

Tiempo de corrección



La medida de tiempo entre su solicitud de servicio y el tiempo que se tarda en reparar la máquina según sus especificaciones técnicas

Opciones de nivel de servicio comprometido disponibles en países limitados¹

Horas de cobertura	Tipo de respuesta	Tiempo de respuesta
24x7	Tiempo de corrección	72 horas
		48 horas
		24 horas
		12 horas
		8 horas
		6 horas

Obtenga servicios combinados adicionales y una tarificación sencilla con el nivel Premium

Con IBM Power Expert Care Premium, puede elegir entre una serie de servicios opcionales.

Gestor técnico de cuentas de IBM (TAM, por sus siglas en inglés)

El TAM proporciona un soporte dedicado por parte de un experto en la materia con profundos conocimientos técnicos sobre las plataformas IBM Power que puede aportar un valor significativo a su organización. El TAM revisa todo su entorno de TI y es su único punto de contacto para cualquier problema, centrándose en acciones proactivas para evitar que se produzcan problemas y en la resolución de los mismos. Con las medidas proactivas recomendadas, IBM puede ayudarle a mitigar los tiempos de inactividad imprevistos y a mantener una alta fiabilidad y disponibilidad de sus sistemas. Los TAM se diferencian de los especialistas en soporte técnico tradicionales en que desarrollan una relación a largo plazo con usted y representan los intereses de su organización. Además, trabajan codo con codo con los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, y prestan mejores servicios a su empresa para cumplir sus objetivos de negocio.

Carga remota de códigos

La carga remota de códigos proporciona actualizaciones remotas de firmware o microcódigo por parte de un técnico de IBM una o dos veces al año.

Puede contar con IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas de misión crítica operativos 24x7

Tiempos de respuesta con Expert Care

Con Expert Care los tiempos de respuesta se mejoran gracias al objetivo de respuesta de contacto para el nivel Premium. Según las mediciones de IBM, el tiempo de respuesta objetivo es el periodo de tiempo que transcurre entre que la solicitud de servicio del cliente se registra como una llamada elegible en el sistema de gestión de llamadas de IBM y el representante técnico de IBM se pone en contacto para iniciar la determinación del problema. Para clientes Premium de Expert Care en cajas de gama alta, media y a escala. El objetivo de respuesta es un tiempo de respuesta de 30 min en las llamadas de prioridad 1 y 2.

Sistemas	Power10 de gama alta - E1080			Power10 de gama media - E1050			Power10 a escala - S1022, S1024, S1022s, S1014, H1024, H1022			
	Garantía	Avanzado	Premium	Garantía	Avanzado	Premium	Garantía	Básico	Avanzado	Premium
HWMA	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR	9x5 NBD IOL	9x5 NBD IOR	24x7 SD IOR	24x7 SD IOR
Duración	1 AÑO	1-5 AÑOS	1-5 AÑOS	3 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS	3 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS
SWMA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Soporte predictivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Gestor técnico de cuentas (TAM)	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
Carga remota de códigos	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
Tiempo de respuesta (30 min - Prior. 1 y 2)	-	-	Prior. 1 y 2 (30 min) Prior. 3 y 4 (4 h)	-	-	Prior. 1 y 2 (30 min) Prior. 3 y 4 (4 h)	-	-	-	Prior. 1 y 2 (30 min) Prior. 3 y 4 (4 h)
Servicio de puesta a punto de máquinas	√	√	√	-	Opción de Thought ServicePacs	Opción de Thought ServicePacs	-	-	Opción de Thought ServicePacs	Opción de Thought ServicePacs

*Los GTMS, retención de medios y otros servicios de TLS pueden obtenerse a través de contratos TLS independientes.

SD: mismo día, NBD: siguiente día laborable, IOR: reparación in situ de IBM, IOL: reparación limitada in situ de IBM.

*Los ServicePacs solo están disponibles en algunos países.

Conclusión

IBM Power Expert Care es un enfoque de servicio que integra y agrupa los servicios de soporte de hardware y software en un modelo de soporte por niveles. Está diseñado para estandarizar el soporte de los sistemas IBM Power10, ofreciendo una propuesta simplificada. IBM Power Expert Care puede ayudar a proporcionar unos costes de mantenimiento más predecibles y a reducir los riesgos de implementación y funcionamiento. Con IBM como su única fuente de soporte, desde la generación de informes hasta la resolución de problemas, puede optimizar drásticamente la disponibilidad del sistema, reducir costes y liberar a su personal para que se centre en competencias y prioridades comerciales.

¿Por qué Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con una amplia experiencia en el sector tecnológico. Nuestros expertos brindan soporte a más de 22 000² productos de software y hardware de IBM y de 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 identifican las dependencias en toda su cartera de TI. El historial demostrado de IBM en materia de servicio, soporte técnico y fiabilidad, junto con el acceso a sus laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos, facilita un asesoramiento y una resolución de problemas de eficacia demostrada. Puede contar con IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas 24 horas al día, 7 días a la semana.

Más información

Para obtener más información sobre IBM Power Expert Care, póngase en contacto con su representante o Business Partner de IBM, comuníquese directamente con un [experto en TLS de IBM](#) o visite ibm.com/es-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2024

IBM España, S.A.
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América,
enero de 2024.

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en Estados Unidos o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista de las actuales marcas comerciales en ibm.com/es-es/trademark.

Este documento se actualizó por última vez en la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO Y CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN DE INEXISTENCIA DE INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están sujetos a garantía según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

¹ La disponibilidad de los servicios comprometidos varía y puede estar limitada según el país, el producto y la ubicación geográfica de la máquina instalada.

² A partir de noviembre de 2023, IBM Technology Lifecycle Services dará soporte activo a 22 698 tipos o modelos distintos de máquinas (IBM Systems Support y Multivendor).

