

IBM SANソリューション 向けIBM Storage Expert Care

可用性の最適化とコスト削減のための、簡素化および
標準化されたサポート・アプローチ



ハイライト

シンプルな料金体系での
保証の拡大とサービス・
レベルの向上

ビジネス・ニーズに適し
たサポート・レベルと期
間の選択

企業にとって最も重要なアップタイムの継続

計画外のダウンタイムは、お客様の事業に大きな影響を及ぼす可能性があります。こうしたダウンタイムは直接的な収益損失に加え、企業評価や顧客ロイヤルティー等の低下を招く可能性があります。企業は、IBM® SAN (ストレージ・エリア・ネットワーク)ソリューションのサポート・モデルが高可用性を実現すると同時に、システム・パフォーマンスを最適化することへの確信を必要としています。システム保守に関しては、重要なサービスをできる限り容易に調達できることも重要になります。そのため、ダウンタイムとコストを減らすために役立つ一方で、ITスタッフが戦略的なビジネス・プロジェクトにより多くの時間を割けるようにする、簡素化および標準化されたストレージ保守アプローチの必要性が生じます。

IBM SAN向けIBM Storage Expert Careは、お客様のシステムにとって最適なサポート・レベルを選択できるサービス階層を通して、IBM SANソリューションにサービスとサポートを追加する新たな方法を提供します。購入取引の間に階層を利用できるようにすることで、お客様は長時間を要する調達プロセスと契約プロセスの回避に役立つITサービスにアクセスできます。IBM Storage Expert Careは、お客様のIBMストレージ製品に関連した保守サービスを提供することで、修理コストと収益損失を削減しながら、顧客信頼度と株主の信頼の向上に寄与します。

シンプルな料金体系での保証の拡大とサービス・レベルの向上

IBM SANオフリングの基本保証は、9時間x 週5日の翌営業日対応(1年間)で、部品のみ限定されています。IBM Storage Expert Careサービスでは、選択した期間中にお客様が必要とするサポート・レベルを、ハードウェア価格の定率として定義することができます。また、サービスを補完するために、マシンのセットアップ・サポートなど、追加のIBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを選択するオプションも利用できます。

ビジネス・ニーズに適したサポート・レベルと期間の選択

IBM SANソリューション向けIBM Storage Expert Careは、Basic(ベーシック)とAdvanced(アドバンスド)の両方のサービス階層で利用可能です。これら2つのサービス階層は、購入時から選択可能です。サービス・レベルの選択後に、1年から5年の希望保証期間を選択できます。



IBM Storage System	Basic	Advanced
IBM SAN 24B-6および128B-7	x	x
サービス		
IBMハードウェア・メンテナンス: 9 時間x 週5日の翌営業日対応 オンサイト修理サービス	x	
ストレージ向けサポート・ライン	x	x
IBMハードウェア・メンテナンス(対応時間 拡張版): 24時間365日の当日対応オン サイト修理サービス		x
予測型サポート		x

図1. 階層別のIBM Storage Expert Careサービス

結論

IBM Storage Expert Careは、ハードウェアとソフトウェアのサポート・サービスを階層型のサポート・モデルに統合し、再パッケージするサービス・アプローチです。また、選択されたIBM SANソリューションのサポートを標準化するように設計されており、システム1つごとのわかりやすい見積もりを提供します。IBM Storage Expert Careでは、必要なサポートのレベルと期間を決定できるため、保守コストがより予測しやすくなる一方で、導入と運用に関するリスクを軽減できます。報告から解決に至るまでのサポート窓口をIBMに一本化するため、お客さまはシステム可用性を大幅に最適化し、コストを削減し、スタッフの負担を減らして他のコンピテンシーと優先順位の高い業務に集中できます。

テクノロジー・ライフサイクル・サービスが選ばれる理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスの専門家は、テクノロジー業界における深い専門知識を備えています。当社の専門家は、19,000を超えるIBMおよびその他相手先商標製造会社(OEM)のハードウェアおよびソフトウェア・ソリューションをサポートしています。IBMの世界的な影響力により、貴社のITポートフォリオ全体の依存関係を特定するのに効果的なハードウェアとソフトウェアの総合的なサポート・サービスが得られます。IBMの定評のあるサービス、技術サポート、信頼性と、IBMの製品開発および技術ラボの協力が組み合わせ、有効なアドバイスと問題解決の提供を実現しています。IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、お客様が基幹業務システムを24時間365日スムーズに稼働させることができるよう支援します。

詳細情報

IBM Expert Careの詳細については、IBMの担当者またはIBM Business Partner®にお問い合わせください。または、こちらのサイト (ibm.com/services/systems-support)をご覧ください。

© Copyright IBM Corporation 2022

日本アイ・ビー・エム株式会社
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

2022年12月

IBMおよびIBMロゴは、米国およびその他の国におけるInternational Business Machines Corporationの商標または登録商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、ibm.com/trademarkをご覧ください。

本書の情報は最初の発行日の時点で得られるものであり、予告なしに変更される場合があります。すべての製品が、IBMが営業を行っているすべての国において利用可能なわけではありません。

本書に掲載されている情報は特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されています。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

