

# IBM® LinuxONE Expert Care

可优化可用性并降低成本的简化型支持方法



## 要点

根据业务需求选择合适的期限

获得 24x7 全天候硬件服务

利用 IBM Call Home 技术的预测性警报

自定义支持范围

## 维持正常运行时间对企业而言至关重要

意外停机时间会对业务造成重大影响。除了直接的收益损失外，意外停机时间还可能导致声誉、客户忠诚度等受损。IBM® LinuxONE Expert Care Advanced 这款 IBM 产品旨在帮助维护 LinuxONE 架构提供的弹性、安全性、性能和可用性。

购买 LinuxONE 企业级 Linux® 服务器时，IBM® LinuxONE Expert Care 可为您提供增加服务和支持的另一种方式，目前可用于 IBM® LinuxONE 3931-LA1、3932-LA2 和 3932-AGL。

IBM Call Home 功能和预判分析可在故障发生前减少可能发生的故障，从而帮助维持关键任务型 IT 基础架构的高可用性。

## 根据业务需求选择合适的期限

IBM Expert Care 允许客户选择期限，从而确保关键的覆盖范围，并在所需的整个期限内实现可预测的维护成本。

IBM® LinuxONE Expert Care 高级版提供 24x7 全天候的当天现场响应（在远程支持确定问题后），以及预测功能和固件修复/更新（远程或现场）。



### **获得 24x7 全天候硬件服务**

IBM® LinuxONE 提供为期一年的硬件服务和部件更换保修,并提供 24x7 全天候的当日响应服务(在远程支持确定问题后)。借助 IBM® LinuxONE Expert Care 高级版,您可以将此等级的保修期延长至 5 年。

IBM 的供应链提供全天候的物流服务,包括 585 个零部件库存点和 420 个零部件供应商,每年帮助处理超过 1000 万次发货和退货,您可以信赖它。得益于自动系统阈值分析指标和从类似设备收集的历史数据,我们经常能在部件出现故障之前就可以将其更换。

### **通过远程或现场代码加载让固件保持最新状态**

要使系统以最佳状态运行,必须进行代码加载修复和更新。借助 IBM® LinuxONE Expert Care,您可以选择由现场技术人员对硬件和固件进行修复和更新,也可以通过远程协助自行操作。选择权在您手中。

### **利用 IBM Call Home 技术的预测性警报**

以“中断/修复”的思维方式来维护 IT 系统现在已远远不够。IBM® LinuxONE 系统包含 IBM Call Home。启用 IBM Call Home 后,它会分析有关系统运行状况的关键信息,包括配置和代码等级、系统和环境阈值、错误日志、修复记录、代码等级和使用情况信息。当 Call Home 发现问题时,系统会自动打开创建工单,触发远程或现场支持。

IBM 利用 Call Home 收集的机器数据来提供预测性警报。客户会收到有关其可能面临的风险领域的警报,其中会显示安全漏洞和产品缺陷,特别是针对其网络设备,以及在其整个 IT 基础架构中支持服务生命周期已接近尾声的产品。

### **自定义支持范围**

其中许多优势均已包含在 IBM® LinuxONE 保修中。IBM® LinuxONE Expert Care 可支持您为系统选择支持服务的额外期限年数。购买时,您可以将支持服务(包括保修)延长至五年。这种支持服务方法可提供更可预测的维护成本,并允许企业选择在其 IBM® LinuxONE 产品的整个生命周期内保持更高的可用性并提供优先服务,以满足关键型任务需求。

## IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行

### 总结

管理和保护企业的 IBM® LinuxONE 投资,并持续维护任务关键型工作量的可用性,这些任务都颇具挑战难度。IBM® LinuxONE Expert Care 让客户能够提供更可预测的维护成本,并有助于降低部署和运营风险。通过将 IBM 作为从报告到问题解决的单一支持来源,企业可以显著优化系统可用性、降低成本并减轻员工负担,从而让其专注于其他能力和业务优先事项。

### 为何选择 IBM Technology Lifecycle Services?

IBM Technology Lifecycle Services 专业人员在该技术领域拥有丰富的专业知识和经验。我们的专家为 19000 多种 IBM 及其他原始设备制造商的硬件和软件产品提供支持。IBM 的业务遍及全球,可确保我们能为企业提供一整套硬件和软件支持服务,帮助企业识别 IT 产品服务组合中的各种相互依赖关系。

长久以来,IBM 在服务、技术支持和可靠性方面积累了许多成熟经验;此外,客户还可以充分接触和了解 IBM 的产品开发和工程实验室,这些都有助于为客户提供卓有成效的建议和问题解决方案。IBM Technology Lifecycle Services 能够确保企业的任务关键型系统 24x7 全天候平稳运行。

### 了解更多信息

如需了解有关 IBM 支持解决方案的更多信息,请联系 IBM 代表或 Business Partner®,或直接联系 [IBM TLS 专家](#),或访问 [ibm.com/cn-zh/services/systems-support](https://ibm.com/cn-zh/services/systems-support)。

您还可以深入了解其他 IBM Technology Lifecycle Services,请访问 <https://www.ibm.com/cn-zh/services/technology-lifecycle-services>

此外,IBM Global Financing 提供多种付款方式,以帮助您获得发展业务所需的技术。我们提供从采购到处置的 IT 产品和服务的全生命周期管理。更多相关信息请访问 <https://www.ibm.com/cn-zh/financing>。

© Copyright IBM Corporation 2023

国际商业机器 (中国) 有限公司  
了解更多信息, 欢迎访问我们的中文官网:  
<https://www.ibm.com/cn-zh>

IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

2023 年 6 月  
在美国  
制作

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](https://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。网络站点上的“版权和商标信息”部分中包含了 IBM 商标的最新列表:[www.ibm.com/cn-zh/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/cn-zh/legal/copytrade.shtml)。

Java 及所有基于 Java 的商标和徽标都是 Oracle 和/或其附属公司的商标或注册商标。

Linux® 注册商标已获得 Linux 基金会的再许可。Linux 基金会是该商标的全球所有者 Linus Torvalds 的独家许可证持有人。

本文档为自最初公布日期起的最新版本, IBM 可能随时对其进行更改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有产品或服务。本文引用的客户示例仅供说明之用。实际性能结果可能因具体配置和工作条件的不同而异。本文档内的信息“按现状”提供, 不附有任何种类的 (无论是明示的还是默示的) 保证, 包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据的协议条款和条件获得保证。

客户负责确保遵守适用的法律和法规。IBM 不提供任何法律咨询, 也不声明或保证其服务或产品经确保客户遵循任何法律或法规。

