

IBM® Support Services para servidores, armazenamento, rede e segurança multifornecedor

Simplifique a manutenção de TI para otimizar a disponibilidade, diminuir a complexidade e reduzir custos

Destaques

Otimize sua infraestrutura de TI com análise de dados e manutenção preditiva impulsionada por IA

Simplifique a manutenção de vários fornecedores e reduza custos com um único ponto de contato

Ajude a gerenciar uma responsabilidade clara de suporte de TI entre plataformas e fornecedores

Melhore a disponibilidade do serviço com experiência global

O mundo sempre ativo de hoje exige que sua infraestrutura de TI híbrida seja constantemente otimizada para alcançar desempenho e disponibilidade
Para dar suporte a demandas de negócios diversificadas, sua empresa pode usar servidores, armazenamento, rede e dispositivos de segurança de vários fabricantes de equipamentos originais (OEMs). Com a proliferação de fornecedores, você pode não ter a experiência e as habilidades necessárias para lidar com a complexidade crescente do seu ambiente de TI híbrido. Quando ocorre um problema, a coordenação de vários contratos de suporte de OEM e o isolamento da origem do problema podem se tornar extremamente complexos. Você também pode ser desafiado a manter os sistemas atuais enquanto investe em projetos de transformação digital. Para simplificar o suporte e reduzir custos, você precisa de uma solução de manutenção unificada.

A IBM oferece suporte terceirizado de diversos provedores OEM para acomodar suas necessidades de servidores, armazenamento, rede e manutenção de segurança com uma estratégia de suporte consolidada.

Otimize sua infraestrutura de TI com análise de dados e manutenção preditiva impulsionada por IA

Os investimentos contínuos da IBM em tecnologia de suporte incluem a adoção de IA e a automação de nossos serviços e ferramentas. O IBM Support Services for Multivendor Server, Storage, Network, and Security oferece acesso ao [IBM® Support Insights](#) e [IBM ESA \(ESA Electronic Service Agent\)](#)¹. Essas ferramentas foram projetadas para relatar proativamente possíveis vulnerabilidades que poderiam causar downtime, afetando suas operações e, em alguns casos, a reputação de sua empresa. De acordo com o último relatório do custo das violações de dados de 2024, o custo médio global de uma violação de dados é estimado em USD 4,8 milhões em 2024, um aumento de 10% em relação ao ano passado e o maior total já registrado².

O IBM Support Insights, um serviço baseado em nuvem que ajuda as equipes de TI a melhorar o tempo de atividade e lidar com vulnerabilidades usando insights baseados em análise de dados, gerenciamento de ativos e recomendações de manutenção preventiva para melhorar a disponibilidade da infraestrutura.

Incluído em contratos de suporte selecionados da IBM, o IBM Support Insights foi projetado para proporcionar melhor visibilidade no seu data center, no local e na infraestrutura virtual de TI. Além dos recursos padrão, a assinatura do IBM Support Insights Pro oferece valor adicional com insights priorizados de segurança e ciclo de vida, níveis recomendados de SO e firmware e histórico e análise de





casos estendidos. Esses recursos foram projetados para permitir que os clientes entendessem melhor o impacto do ciclo de vida de TI, otimizassem sua posição de segurança e reduzissem o tempo de planejamento da infraestrutura.

O IBM Electronic Service Agent é uma ferramenta de monitoramento criptografada que relata proativamente eventos de hardware assim que eles são detectados. Uma solicitação de serviço é encaminhada eletrônica e diretamente para o engenheiro de suporte da IBM apropriado, sem intervenção do cliente. O relatório de erros transmitido contém detalhes técnicos essenciais, como registro de erros e instantâneos do sistema, além da descrição do problema. Em muitos exemplos, isso significa que o engenheiro de suporte pode começar a trabalhar imediatamente na solução do problema. Essa ferramenta que economiza tempo está disponível sem custo adicional para fornecedores de hardware selecionados.

Esses serviços e ferramentas podem ajudar você a identificar problemas atuais e potenciais do sistema, reduzir o downtime não planejado e mitigar as lacunas de serviço.

Simplifique a manutenção de vários fornecedores e reduza custos com um único ponto de contato

Os líderes de TI lutam para gerenciar as complexas relações com fornecedores que os ambientes de nuvem híbrida de hoje exigem e, ao mesmo tempo, tentam manter os custos baixos. A manutenção de contratos de serviços, licenças e SLAs pode consumir muito tempo e ser cara, além de impedir que você se concentre em objetivos de negócios mais estratégicos. A proliferação de fornecedores no data center tem um impacto direto no downtime registrado, de acordo com a IDC³.

A IBM oferece um ponto único de contato para seus produtos de vários fornecedores, prestando suporte remoto e no local, logística de peças e faturamento. Consolidando contratos de manutenção em um único contrato com a IBM, você reduz tempo, esforço e custo no gerenciamento de contratos de fornecedores e ainda recebe níveis mais elevados de serviço. Como um ponto único de contato, a IBM oferece uma abordagem abrangente ao suporte, com a capacidade de analisar seus sistemas e como eles interagem, ajudando você a chegar a uma solução mais rapidamente e, ao mesmo tempo, aliviando a carga sobre sua equipe interna. A solução também permite a atualização da tecnologia existente e pode ser sua fonte única para adquirir novos produtos, juntamente com o suporte de manutenção

Ajude a gerenciar uma responsabilidade clara de suporte de TI entre plataformas e fornecedores

O gerenciamento do data center moderno pode ser difícil, e nossa abordagem especializada e independente de fornecedor ajuda você a maximizar o desempenho dos sistemas de TI existentes em seu data center. O envolvimento de vários fornecedores para identificar a causa raiz e a própria resolução do problema pode exigir muito tempo e causar atrasos na resolução dos problemas. Mas, com nossa fonte única de suporte, desde a geração de relatórios até a resolução, você elimina a necessidade de lidar com vários fornecedores ou de adicionar equipes internas de suporte e ainda acelera a resolução de problemas para melhorar a disponibilidade do sistema.

Conte com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento 24 horas por dia

A IBM presta suporte técnico remoto de níveis 1 e 2 e atendimento de campo em um modelo de suporte competitivo com solução de problemas, serviços remotos ou locais, peças e logística com base em acordos de nível de serviço. Também oferecemos um modelo de suporte colaborativo, no qual a IBM possui acordos de aliança assinados com OEMs, permitindo integrar os serviços dos OEMs aos serviços da IBM em um modelo de suporte único, fornecendo experiência de nível 3 dos OEMs.

Suporte de fabricantes de equipamentos originais (OEMs)

Servidores e armazenamento rede e segurança

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Dell- Dell EMC- Fujitsu- Hitachi- HPE- Lenovo- NetApp- Oracle- Pure Storage- Sun- Supermicro | <ul style="list-style-type: none">- Tecnologias Check Point Software- Sistemas Cisco- F5- Fortinet- Juniper Networks- Palo Alto Networks |
|--|---|

A IBM também oferece uma solução para certos produtos da Dell, EMC, Fujitsu, HPE e Lenovo, chamada IBM® MVS Enterprise Care, que integra e agrupa serviços de suporte com preço predefinido em um modelo de suporte de vários níveis: Basic, Advanced ou Premium. Opções adicionais, como suporte para bateria, retenção de mídias e linha de suporte, estão disponíveis para que as organizações possam escolher o nível de suporte adequado às suas necessidades. Com o IBM MVS Enterprise Care Premium, você tem acesso ao IBM® Support Insights Pro e ao serviço de suporte dedicado de um gerente técnico de conta (TAM) da IBM, um especialista com ampla experiência técnica que fornecerá um serviço personalizado e será seu ponto de contato único para todos os problemas de suporte. Além disso, você desfrutará de serviços proativos, tratamento prioritário e tempos de resposta aprimorados.

Melhore a disponibilidade do serviço com experiência global

Com uma rede mundial de especialistas certificados em suporte a produtos de OEM, a IBM pode oferecer recursos 24 horas por dia para suas operações de negócios continuarem funcionando com eficiência. A prestação de serviços globais e locais está disponível em mais de 140 países, com mais de 350 locais de armazenamento avançado (FSL) em todo o mundo. A IBM oferece um histórico comprovado de manutenção, prestação de serviços, suporte e confiabilidade. Nosso modelo de suporte global torna possível manter a disponibilidade de serviços, aumentar a eficiência dos negócios e reduzir os custos de treinamento interno, proporcionando uma vantagem competitiva para expansão multinacional ou global.

Conclusão

Pode ser difícil gerenciar e proteger seu investimento em infraestrutura e manter constantemente a alta disponibilidade para cargas de trabalho de missão crítica. O IBM® TLS pode ajudar a planejar e implementar as parte integrantes de uma arquitetura de TI de nuvem híbrida de ponta para permitir qualquer possibilidade.

Por que usar o IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais do IBM® Technology Lifecycle Services têm décadas de experiência no setor de tecnologia. Graças ao alcance global da IBM, oferecemos um conjunto abrangente de serviços de suporte para hardware e software que identificam as dependências em todo o portfólio da sua área de TI. Nossos especialistas oferecem manutenção e suporte multifornecedor para mais de 22 mil itens de hardware e software da IBM e de outros fabricantes de equipamentos originais. Conte com o IBM® Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento 24 horas por dia.

Para mais informações

Para saber mais sobre o IBM Support Services para servidores, armazenamento, redes e segurança de múltiplos fornecedores, entre em contato com seu representante IBM ou com um parceiro de negócios da IBM, escaneando o código QR ou clicando nos botões abaixo:

[Saiba mais](#)

[Agende uma reunião](#)



© Copyright IBM Corporation 2024

IBM Brasil Ltda
Rua Tutóia, 1157
CEP 04007-900
São Paulo, SP
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Produzido nos
Estados Unidos da América
Setembro de 2024

IBM e o logotipo IBM são marcas comerciais ou marcas registradas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de produtos e serviços podem ser marcas comerciais da IBM ou de outras empresas. Confira uma lista atualizada das marcas registradas da IBM em ibm.com/br-pt/trademark.

Este documento está como na data da primeira publicação e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países em que a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES CONTIDAS NESTE DOCUMENTO SÃO APRESENTADAS NO ESTADO EM QUE SEM ENCONTRAM, SEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUSIVE SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO FIM E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO INFRAÇÃO.

Os produtos IBM têm garantia de acordo com os termos e condições dos contratos sob os quais são fornecidos.

1. Disponível para fornecedores selecionados
2. [Relatório do custo das violações de dados de 2024](#)
3. [IDC The Cost of Downtime in Datacenter Environments Report, Março de 2023.](#)



[Participe de nossa comunidade IBM Technology Lifecycle Services TechXchange](#) para se atualizar sobre as perspectivas mais recentes dos setores sobre os serviços de suporte de data centers e IA, bem como sobre os últimos anúncios de suporte e serviços da IBM