

# IBM Expert Care

Uma abordagem de suporte simplificada, flexível e padrão para otimizar a disponibilidade e reduzir os custos

## Destaques

Escolha o nível de suporte e a duração certos para as necessidades da empresa

Aproveite os níveis de serviço e a análise preditiva aprimorados

Proteja sistemas essenciais com carregamento de código remoto, Technical Account Manager e tempos de resposta aprimorados

## Manter o tempo de atividade é essencial para a sua empresa

Tempo de inatividade não planejado pode ter impactos significativos no seu negócio. Além da perda direta de receita, o tempo de inatividade não planejado pode levar a danos na reputação, na fidelidade do cliente e muito mais. Os clientes precisam ter certeza de que o suporte para seus sistemas IBM facilita a alta disponibilidade e otimiza o desempenho do sistema. Quando se trata de manutenção do sistema, você também deseja comprar serviços essenciais da maneira mais fácil possível. Eles precisam de uma abordagem simplificada e proativa que proteja contra possíveis interrupções que levam a tempo de inatividade e libere sua equipe de TI para se concentrar em objetivos de negócios estratégicos.

O IBM Expert Care oferece uma nova forma de agregar serviços e suporte no momento da compra do produto. Alguns sistemas são mais essenciais do que outros e a escolha de opções de suporte mais proativo pode ajudar os clientes a manter maior disponibilidade, assim como reduzir os riscos de implementação e de operação de seus sistemas essenciais. Além disso, essa abordagem de suporte de serviços ajuda a assegurar custos de manutenção mais previsíveis.

**Escolha o nível de suporte e a duração certos para as necessidades da empresa**  
O Expert Care é uma abordagem modular que permite que os clientes escolham a duração, os tempos de resposta de serviço e as opções mais importantes para o suporte dos seus sistemas IBM. O Expert Care pode ter até três modalidades de suporte, dependendo do sistema: Basic, Advanced e Premium. Isso permite aos clientes selecionar a modalidade de suporte apropriada que melhor atende às necessidades da empresa de dispositivos semelhantes.

A modalidade Basic permite que os clientes escolham o número de anos de suporte necessários. Além disso, o Basic fornece um upgrade para o método de entrega de serviço de IBM Onsite Limited para o IBM Onsite Repair. Outros termos e condições da garantia se aplicam.

A modalidade Advanced fornece tempos de resposta aprimorados e recursos preditivos.

A modalidade Premium fornece tempos de resposta aprimorados adicionais, carregamento de código remoto e um Technical Account Manager.  
A Manutenção de Software ou a Linha de Suporte de Armazenamento é necessária pelo mesmo número de anos do contrato do Expert Care.<sup>1</sup>

Os termos e condições da garantia e do Expert Care são adaptados ao produto e podem diferir de um produto para outro. Os clientes devem consultar os termos e condições específicos do produto que estejam comprando.





### Níveis de serviço aprimorados

Na modalidade Advanced, os clientes se beneficiam de um nível de serviço aprimorado (24x7) e do tipo de serviço aprimorado (reparo no local IBM). Na modalidade Premium, os clientes se beneficiam do tempo de resposta aprimorado de 30 minutos para problemas de Severidades 1 e 2. Isso garante que as chamadas sejam priorizadas na fila para ações de diagnóstico e de reparo imediato mais rápidas.

### Análise preditiva de suporte

Clientes da modalidade Advanced se beneficiam da análise preditiva. Análises preditivas são fornecidas com Support Insights, Storage Insights e/ou Call Home Connect Cloud. Elas fornecem insights de manutenção preventiva, como alertas de cobertura de manutenção e segurança, para ajudar a identificar exposições do ciclo de vida do produto específicas para sistemas de TI, evitar interrupções em ambientes híbridos de TI e evitar negações de suporte em contratos expirados.

### Carregamento de Código Remoto

O carregamento de código remoto fornece atualizações remotas de firmware e/ou microcódigo feitas por um técnico IBM, uma ou duas vezes por ano.

### IBM Expert Care Technical Account Manager (TAM)

O TAM fornece suporte dedicado de um especialista técnico altamente especializado na plataforma que pode entregar valor significativo à empresa de um cliente. O TAM revisa todo o ambiente de TI e é o ponto de contato do cliente para qualquer problema. Seu foco são as ações proativas para evitar que problemas ocorram e a resolução deles. Com medidas proativas recomendadas, a IBM pode ajudar os clientes a evitar tempo de inatividade não planejado e manter a alta confiabilidade e a disponibilidade de seus sistemas. Os TAMs são diferentes dos especialistas de suporte técnico tradicionais, pois desenvolvem relacionamentos de longo prazo com os clientes e defendem a organização deles. Além disso, eles colaboram diretamente com os laboratórios de engenharia e desenvolvimento de produtos IBM e podem fornecer serviços aprimorados.

Serviços	Basic	Advanced	Premium
IBM Software Maintenance ou Support Line for Storage	x	x	x
IBM Hardware Maintenance: reparo no local no próximo dia útil 9x5	x		
IBM Hardware Maintenance com níveis de serviço aprimorado reparo no local no mesmo dia 24x7		x	x
Análise preditiva de suporte para Storage		x	x
Análise preditiva de suporte para Power e LinuxONE	x	x	x
Suporte dedicado de um Technical Account Manager (TAM)			x
Tempo de resposta aprimorado de 30 minutos para problemas de Severidades 1 e 2			x
Carregamentos de código remoto (uma ou duas vezes por ano)			

Conte com os IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas de missão crítica em pleno funcionamento 24x7

## O Expert Care TAM segue um plano de seis etapas para o sucesso do cliente

### Iniciação rápida



Garante que as funções call home e suporte remoto sejam ativadas. Organiza uma chamada de boas-vindas para compartilhar o plano de suporte técnico.

### Ponto focal



Atua como a interface principal do cliente dedicada a eles como ponto focal no suporte IBM para todos os problemas e um atalho para recebimento de prioridade para todos os casos de Severidades 1 e 2.

### Atualização de código



Trabalha com os clientes para desenvolver recomendações proativas de roteiro de código que melhor se ajustem aos seus requisitos, fornecendo o mais alto nível de disponibilidade e reduzindo os riscos.

### Prevenção de problema crítico



O laboratório IBM entra em contato com os clientes caso ele identifique um problema que possa afetar as suas operações. Fornece informações relevantes sobre o risco e, mais importante, quais ações tomar para proteger os sistemas.

### Compartilhamento de conhecimento



Compartilha as melhores práticas de anos de experiência e sólidas habilidades técnicas relacionadas a produtos IBM instalados, tudo customizado para o seu ambiente.

### Principal defensor do cliente



Constrói um relacionamento confiável com o cliente fornecendo relatórios mensais de atividades, promovendo reuniões trimestrais com os clientes e conhecendo seu ecossistema de TI.

### Conclusão

O IBM Expert Care é uma abordagem de serviço que integra e predefine serviços de suporte de hardware e software em modalidades de suporte. Ele foi projetado para padronizar suporte para os Sistemas IBM, entregando uma proposta simplificada. O Expert Care pode ajudar a garantir custos de manutenção mais previsíveis e reduzir os riscos operacionais e de implementação. Com a IBM como a única fonte de suporte, da geração de relatórios à resolução, os clientes podem otimizar consideravelmente a disponibilidade do sistema, reduzir custos e ajudar os funcionários a terem mais tempo para as prioridades dos negócios.

### Por que usar os IBM Technology Lifecycle Services?

Os profissionais dos IBM Technology Lifecycle Services têm amplo conhecimento no mercado de tecnologia. Nossos especialistas oferecem suporte a mais de 19.000 produtos de hardware e software da IBM e de outros fabricantes de equipamentos originais. O alcance global da IBM nos permite oferecer um conjunto abrangente de serviços de suporte de hardware e software que ajudam a identificar dependências no seu portfólio de TI. O comprovado histórico de serviço, suporte técnico e confiabilidade da IBM, combinados com o acesso aos seus laboratórios de desenvolvimento de produtos e engenharia, ajudam a prestar uma assessoria eficiente e oferecer soluções. Os clientes podem contar com o IBM Technology Lifecycle Services para manter seus sistemas essenciais funcionando sem problemas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

### Para obter mais informações

Para saber mais sobre o IBM Expert Care, entre em contato com seu representante IBM ou Parceiro de Negócios IBM, ou visite [ibm.com/services/systems-support](http://ibm.com/services/systems-support).

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM Brasil Ltda  
Rua Tutóia, 1157  
CEP 04007-900  
São Paulo – SP  
Brasil

Produzido nos Estados Unidos  
Dezembro de 2022

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. Uma lista atual de marcas registradas da IBM em [ibm.com/trademark](#).

Este documento é atual na data de sua publicação inicial e pode ser alterado pela IBM a qualquer momento. Nem todas as ofertas estão disponíveis em todos os países onde a IBM opera.

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO OFERECIDAS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM" SEM QUALQUER GARANTIA, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO SEM QUAISQUER GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECIAL E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

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

1 O IBM Support Line for Storage está incluído no IBM Expert Care. O Software Maintenance é obrigatório e deve ser adquirido separadamente para o IBM Expert Care for Power.

