

# IBM Support Services for Multivendor Servers, Storage, Network & Security

Semplifica la manutenzione dell'IT per ottimizzare  
la disponibilità e ridurre la complessità e i costi



## Punti salienti

Ottimizza l'infrastruttura IT  
tramite l'analytics e la  
manutenzione predittiva  
basata sull'IA

Semplifica la manutenzione  
multivendor e riduci i costi  
con un unico punto di  
contatto

Gestisci in modo chiaro  
la responsabilità  
dell'assistenza IT tra  
piattaforme e fornitori  
diversi

Migliora la disponibilità dei  
servizi con competenze  
globali

## **Il mondo sempre connesso di oggi richiede che l'infrastruttura IT ibrida sia regolarmente ottimizzata per assicurare prestazioni e disponibilità continue**

Per supportare esigenze di business diversificate, la tua azienda può utilizzare dispositivi di server, storage, rete e sicurezza di più produttori di apparecchiature originali (OEM). Con l'aumento esponenziale del numero di fornitori, potrebbero mancare le competenze e le abilità per supportare la maggiore complessità dell'ambiente IT ibrido. Quando si verifica un problema, coordinare i contratti di assistenza di diversi OEM e isolare l'origine del problema può rivelarsi estremamente complesso. Ci si potrebbe anche trovare di fronte alla necessità di mantenere i sistemi esistenti e investire al contempo in progetti di trasformazione digitale. Per semplificare l'assistenza e ridurre i costi, è necessaria una soluzione di manutenzione unificata.

IBM fornisce servizi di assistenza di terzi a favore di diversi fornitori OEM, per soddisfare le esigenze di manutenzione di server, storage, rete e sicurezza con una strategia di assistenza unificata.

## **Ottimizza l'infrastruttura IT con l'analytics e la manutenzione predittiva basata sull'IA**

I costanti investimenti di IBM nella tecnologia di assistenza prevedono l'adozione dell'IA e l'automazione di servizi e strumenti proprietari. IBM® Support Services for Multivendor Server, Storage, Network, and Security offre accesso a [IBM® Support Insights](#) e [IBM® ESA \(ESA Electronic Service Agent\)](#).<sup>1</sup> Questi strumenti sono stati progettati per segnalare in modo proattivo possibili vulnerabilità che potrebbero causare tempo di inattività, impattando sulle tue operazioni e in alcuni casi sulla reputazione della tua azienda. Secondo l'ultimo Report Cost of a Data Breach 2024, il costo medio globale di una violazione dei dati è stimato in 4,8 milioni di dollari nel 2024, con un aumento del 10% rispetto allo scorso anno e il totale più alto di sempre.<sup>2</sup>

IBM Support Insights è un servizio basato su cloud che aiuta i team IT a migliorare il tempo di attività dell'IT e ad affrontare le vulnerabilità con insight basati sull'analytics, gestione degli asset e consigli di manutenzione preventiva, con l'obiettivo di migliorare la disponibilità dell'infrastruttura.

Incluso in alcuni contratti di assistenza IBM, IBM Support Insights è stato progettato per fornire una migliore visibilità su data center, infrastrutture IT on-premise e virtuali. Oltre alle funzionalità standard, l'abbonamento a IBM Support Insights Pro offre un valore aggiunto grazie a insight prioritari sulla sicurezza e sul ciclo di vita, livelli di sistema operativo e firmware raccomandati e una cronologia e un'analisi estese dei casi. Queste funzioni sono progettate per consentire ai clienti di comprendere meglio l'impatto del ciclo di vita dell'IT, migliorare il livello di sicurezza e ridurre i tempi di pianificazione dell'infrastruttura.



IBM Electronic Service Agent è uno strumento di monitoraggio crittografato, che segnala in modo proattivo gli eventi hardware non appena vengono rilevati. Una richiesta di assistenza viene inoltrata elettronicamente direttamente all'IBM Support Engineer appropriato, senza alcun intervento da parte del cliente. Il rapporto di errore trasmesso contiene dettagli tecnici essenziali, come il registro degli errori e le istantanee del sistema, oltre alla descrizione del problema. In molti casi, ciò significa che il tecnico dell'assistenza può iniziare immediatamente a lavorare per risolvere il problema. Questo strumento, che consente di risparmiare tempo, è disponibile senza costi aggiuntivi per fornitori di hardware selezionati.

Questi servizi e strumenti possono aiutarti a individuare i problemi già presenti e potenziali del sistema, ridurre il tempo di inattività non pianificato e mitigare le lacune del servizio.

### **Semplifica la manutenzione multivendor e riduci i costi con un unico punto di contatto**

I leader IT faticano a gestire le complesse relazioni con i fornitori che gli ambienti hybrid cloud odierni richiedono, cercando al contempo di contenere i costi. Mantenere contratti di servizio, licenze e SLA eterogenei può richiedere molto tempo e denaro e impedirti di concentrarti su obiettivi aziendali più strategici. Secondo IDC, la proliferazione di fornitori nel data center incide direttamente sul tempo di inattività sperimentato.<sup>3</sup>

IBM funge da unico referente per i propri prodotti multivendor, fornendo assistenza da remoto e in loco, servizi logistici per i ricambi e servizi di fatturazione. Unificare i contratti di manutenzione in un solo contratto con IBM consente di ridurre i tempi, l'impegno e i costi di gestione dei contratti con i fornitori e di ottenere livelli di assistenza più elevati. In qualità di unico referente, IBM offre un approccio olistico all'assistenza, con la capacità di esaminare i sistemi e il modo in cui interagiscono, aiutandoti a raggiungere una soluzione più rapidamente e alleviando il carico che grava sul tuo personale interno. La soluzione consente anche l'aggiornamento della tecnologia già adottata e può essere l'unico punto di riferimento per l'approvvigionamento di nuovi prodotti oltre a fornire assistenza per la manutenzione.

### **Gestisci in modo chiaro la responsabilità dell'assistenza IT tra piattaforme e fornitori diversi**

La gestione dei moderni data center può essere impegnativa e il nostro approccio basato su esperti e indipendente dai fornitori aiuta a massimizzare le prestazioni dei sistemi IT già presenti in un data center. Il coinvolgimento di più fornitori per individuare la causa principale e la soluzione al problema può richiedere molto tempo e causare ritardi di risoluzione. Utilizzando la nostra fonte di assistenza unica, dalla segnalazione alla risoluzione, non sarà più necessario trattare con fornitori diversi o coinvolgere ulteriore personale di assistenza interno, accelerando al contempo la risoluzione dei problemi per migliorare la disponibilità del sistema.

IBM fornisce assistenza tecnica da remoto di livello 1 e 2 e servizio sul campo in un modello di assistenza concorrenziale, che include risoluzione dei problemi, servizi da remoto o locali, parti di ricambio e logistica basati su service level agreement. Fornisce inoltre un modello di assistenza collaborativo basato su accordi di cooperazione tra IBM e gli OEM, che consentono di integrare i servizi OEM e i servizi IBM in un modello di assistenza unico, che offre competenze OEM di livello 3.

Puoi affidarti a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i tuoi sistemi mission-critical, 24 ore su 24, 7 giorni su 7

#### **Produttori di apparecchiature originali (OEM) supportati**

##### **Server e storage**

- Dell
- Dell EMC
- Fujitsu
- Hitachi
- HPE
- Lenovo
- NetApp
- Oracle
- Pure Storage
- Sun
- Supermicro

##### **Reti e sicurezza**

- Check Point Software Technologies
- Cisco Systems
- F5
- Fortinet
- Juniper Networks
- Palo Alto Networks

IBM offre anche una soluzione per prodotti selezionati di Dell, EMC, Fujitsu, HPE e Lenovo, IBM® MVS Enterprise Care, che integra e preconfeziona servizi di assistenza a prezzi predefiniti in un modello di assistenza a livelli, Base, Avanzato o Premium, con ulteriori componenti aggiuntivi come l'assistenza per la batteria, la conservazione dei supporti e la linea di assistenza. Questo aiuta le organizzazioni a scegliere il livello di servizi di assistenza più adatto alle proprie esigenze. Con IBM MVS Enterprise Care Premium ottieni l'accesso a IBM Support Insights Pro e all'assistenza dedicata da parte di un IBM Technical Account Manager (TAM), un esperto in materia con una profonda competenza tecnica, che adotta un approccio personalizzato e funge da unico referente per qualsiasi problema relativo all'assistenza, insieme a servizi proattivi, gestione prioritaria e tempi di risposta migliorati.

#### **Migliora la disponibilità dei servizi con competenze globali**

Grazie a una rete mondiale di specialisti certificati per l'assistenza ai prodotti OEM, IBM è in grado di fornire funzionalità 24 ore su 24, per consentire alle operazioni aziendali di continuare a funzionare in modo efficiente. La fornitura di servizi globali e locali è disponibile in oltre 130 paesi con più di 300 Forward Stocking Locations (FSL) in tutto il mondo. IBM vanta una comprovata esperienza nella manutenzione, nella fornitura di servizi, nell'assistenza e nella garanzia di affidabilità. Il nostro modello di assistenza globale aiuta a garantire la disponibilità del servizio, una maggiore efficienza aziendale e una riduzione dei costi per la formazione interna, fornendo un vantaggio competitivo per l'espansione multinazionale o globale.

#### **Conclusioni**

Gestire e proteggere gli investimenti infrastrutturali e assicurare continuamente alta disponibilità per i workload mission-critical può rappresentare una grande sfida. IBM TLS può aiutarti a pianificare e distribuire gli elementi costitutivi di un'architettura IT di cloud ibrido di nuova generazione e ad aprirti a qualsiasi possibilità.

#### **Perché scegliere IBM Technology Lifecycle Services?**

I professionisti di IBM Technology Lifecycle Services vantano decenni di esperienza nel settore tecnologico. La presenza di IBM in tutto il mondo consente a TLS di fornire una serie completa di servizi di supporto per hardware e software, che aiutano a identificare le dipendenze nell'intero portafoglio IT. I nostri esperti forniscono servizi di manutenzione e assistenza multivendor per oltre 22.000 prodotti hardware e software IBM e di altri produttori di apparecchiature originali. Puoi affidarti a IBM Technology Lifecycle Services per mantenere sempre operativi i tuoi sistemi mission-critical, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

### Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sui IBM Support Services for Multivendor Servers, Storage, Network and Security, contattare il rappresentante IBM o un business partner IBM, scansionando il codice QR o facendo clic sui pulsanti seguenti:

Maggiori informazioni

Fissa un appuntamento



© Copyright IBM Corporation 2024

IBM Italia S.p.A.  
Circonvallazione Idroscalo  
20054 Segrate (Milano)  
Italia  
IBM Corporation  
New Orchard Road  
Armonk, NY 10504

Prodotto negli Stati Uniti d'America,  
settembre 2024

IBM e il logo IBM sono marchi o marchi registrati di International Business Machines Corporation, negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di prodotti e servizi potrebbero essere marchi di IBM o di altre società. Un elenco aggiornato dei marchi IBM è disponibile all'indirizzo [ibm.com/it-it/trademark](https://ibm.com/it-it/trademark).

Le informazioni contenute nel presente documento sono aggiornate alla data della prima pubblicazione e possono essere modificate da IBM senza preavviso. Non tutte le offerte sono disponibili in ogni Paese in cui opera IBM.

LE INFORMAZIONI RIPORTATE NEL PRESENTE DOCUMENTO SONO DA CONSIDERARSI “NELLO STATO IN CUI SI TROVANO”, SENZA GARANZIE, ESPLICITE O IMPLICITE, IVI INCLUSE GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ A UN PARTICOLARE SCOPO E GARANZIE O CONDIZIONI DI NON VIOLAZIONE.

I prodotti IBM sono coperti da garanzia in accordo con termini e condizioni dei contratti sulla base dei quali vengono forniti.

1. Disponibile per fornitori selezionati
2. [Report Cost of a Data Breach 2024](#)
3. [Report IDC, The Cost of Downtime in Datacenter Environments. Marzo 2023.](#)



[Unisciti alla nostra community IBM® Technology Lifecycle Services TechXchange](#) per ricevere aggiornamenti sulle ultime prospettive dei settori sui servizi di assistenza per data center e AI, nonché sugli ultimi annunci su assistenza e servizi di IBM