

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

Simplifique el mantenimiento de TI para optimizar la disponibilidad, disminuir la complejidad y reducir los costos.

■ Aspectos destacados

Optimice la infraestructura de TI mediante análisis y mantenimiento predictivo

Simplifique el mantenimiento de múltiples proveedores y reduzca los costos con un punto de contacto único

Ayude a gestionar una responsabilidad transparente para el soporte de TI en todas las plataformas y proveedores

Mejore la disponibilidad del servicio con experiencia global

La actividad permanente del mundo de hoy requiere que la infraestructura de TI híbrida se optimice continuamente para mejorar el desempeño y la disponibilidad

Para mantener las demandas comerciales diversificadas, su empresa puede usar servidores, dispositivos de almacenamiento, de red y de seguridad de múltiples fabricantes de equipos originales (OEM). Con la explosión de proveedores, es posible que carezca de la experiencia y las capacidades necesarias para soportar el aumento de la complejidad de su entorno de TI híbrido. Cuando ocurre un problema, coordinar los múltiples contratos de soporte de OEM y aislar el origen del problema puede ser sumamente complejo. También es posible que tenga la dificultad de mantener los sistemas existentes mientras invierte en proyectos de transformación digital. Para simplificar el soporte y reducir los costos, necesita una solución de mantenimiento unificada.

IBM proporciona soporte de terceros para diversos proveedores de OEM con el fin de satisfacer las necesidades de mantenimiento de servidores, almacenamiento, redes y seguridad por medio de una estrategia de soporte consolidada que reduce la cantidad de proveedores en el centro de datos.

Optimice la infraestructura de TI mediante análisis y mantenimiento predictivo

IBM Support Services for Multivendor Server, Storage, Network and Security ofrece acceso a IBM Support Insights, un servicio basado en la nube que ayuda a los equipos de TI a mejorar el tiempo de actividad de TI y abordar las vulnerabilidades con información basada en análisis, gestión de activos y recomendaciones de mantenimiento preventivo para mejorar la disponibilidad de la infraestructura. IBM Support Insights (se incluye con determinados contratos de soporte de IBM) está diseñado para proporcionar una mejor visibilidad de su centro de datos y de la infraestructura de TI local y virtual. Este servicio ayuda a identificar problemas del sistema, tanto actuales como potenciales, y ofrece calificaciones de riesgo y recomendaciones de acciones que puede poner en práctica para reducir el tiempo de inactividad imprevisto y evitar lagunas en el servicio.

Además de las capacidades estándar, la suscripción a IBM Support Insights Pro ofrece valor agregado con información priorizada sobre vulnerabilidades de seguridad y ciclo de vida, niveles recomendados del sistema operativo y firmware, e historial y análisis de casos ampliados. Estas características están diseñadas para permitir a los clientes comprender mejor el impacto del ciclo de vida de TI, optimizar su posición de seguridad y reducir el tiempo de planificación de la infraestructura.



Simplifique el mantenimiento de múltiples proveedores y reduzca los costos con un punto de contacto único

Los líderes de TI luchan por administrar las complejas relaciones con los proveedores que requieren los entornos de nube híbrida actuales, al tiempo que intentan mantener los costos bajos. Mantener contratos de servicio, licencias y SLA dispares puede requerir mucho tiempo y resultar costoso, además de impedir que pueda centrarse en objetivos comerciales más estratégicos. IBM ofrece un punto de contacto único para sus productos de múltiples proveedores, proporcionando soporte remoto e in situ, logística de piezas y facturación. Al consolidar los contratos de mantenimiento en un solo contrato con IBM, usted reduce el tiempo, el esfuerzo y el costo de la gestión de contratos de proveedores mientras recibe mayores niveles de servicio.

Como punto de contacto único, IBM proporciona un enfoque integral para brindar soporte con la capacidad de observar sus sistemas y cómo interactúan, lo que permite encontrar una resolución con mayor rapidez, a la vez que alivia la carga de su personal interno. La solución también permite actualizar la tecnología existente y puede ser su única fuente para adquirir nuevos productos con soporte de mantenimiento. El estudio sobre el impacto económico total del soporte de TI híbrido realizado por Forrester, a pedido de IBM, reveló que los beneficios principales del soporte de múltiples proveedores pueden ahorrar tiempo y dinero a los clientes. El soporte de múltiples proveedores de IBM redujo el tiempo dedicado a administrar proveedores hasta en un 22 % y ayudó a reducir los costos de mantenimiento y soporte de hardware hasta en un 25 %.¹ Estos beneficios pueden ayudar a los clientes a aprovechar presupuestos y recursos para otras iniciativas con mayor valor agregado.

Ayude a gestionar una responsabilidad transparente para el soporte de TI en todas las plataformas y proveedores

Administrar el centro de datos moderno puede ser un desafío, por lo que nuestro enfoque especializado e independiente del proveedor lo ayuda a maximizar el rendimiento de los sistemas de TI existentes en su centro de datos. Involucrar a varios proveedores para identificar la causa principal y la propia resolución del problema puede requerir mucho tiempo y provocar retrasos. Pero al usar nuestra única fuente de soporte, desde la presentación de informes hasta la resolución, puede eliminar la necesidad de tratar con múltiples proveedores o agregar personal de soporte interno mientras acelera la resolución de problemas para mejorar la disponibilidad del sistema.

IBM le brinda soporte técnico remoto y servicio de campo de nivel 1 y 2 en un modelo de soporte competitivo con resolución de problemas, servicios remotos o locales, repuestos y logística con base en acuerdos de nivel de servicio. También brindamos un modelo de soporte colaborativo, gracias a los acuerdos de alianza firmados por IBM con OEM, por lo que podemos integrar servicios de OEM e IBM Services en un modelo de soporte único que brinda experiencia de OEM de nivel 3.

Compatible con fabricantes de equipos originales (OEM)

Servidores y almacenamiento

- Dell
- Fujitsu
- Hitachi
- HPE
- Lenovo
- NetApp
- Oracle
- Sun
- Supermicro

Red y seguridad

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

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas críticos funcionando sin problemas en todo momento.

IBM también ofrece una solución para productos seleccionados de Dell, Fujitsu, HPE y Lenovo, llamada IBM MVS Enterprise Care, que integra y empaqueta previamente servicios de soporte con precio predeterminado en un modelo de soporte por niveles: básico, avanzado o premium, con complementos adicionales (como soporte de baterías, retención de medios y línea de soporte) que ayudan a las organizaciones a elegir el nivel adecuado de servicios de soporte según sus necesidades. Con IBM MVS Enterprise Care Premium, obtiene acceso a IBM Support Insights Pro y soporte dedicado de un administrador técnico de cuentas (TAM) de IBM, que es un experto en la materia con una vasta experiencia técnica, que brinda un enfoque personalizado y será su único punto de contacto para cualquier problema de soporte, junto con servicios proactivos, manejo prioritario y tiempos de respuesta mejorados.

Mejore la disponibilidad del servicio con experiencia global

Con una red mundial de especialistas certificados en soporte de productos OEM, IBM puede proporcionar capacidades durante las 24 horas para mantener la eficiencia operativa de su empresa. Los servicios se prestan a nivel global y local en más de 130 países, con más de 300 depósitos locales (FSL) en todo el mundo. IBM ofrece un historial comprobado de mantenimiento, prestación de servicios, soporte y confiabilidad. Nuestro modelo de soporte global permite ofrecer disponibilidad del servicio, aumentar la eficiencia de la empresa y reducir los costos de capacitación interna, proporcionando una ventaja competitiva para la expansión multinacional o global.

Conclusión

Gestionar y proteger la inversión en su infraestructura y mantener constantemente una disponibilidad alta para las cargas de trabajo de misión crítica puede ser todo un desafío. IBM TLS puede ayudarle a planificar y desplegar los componentes básicos de una arquitectura de TI de nube híbrida de próxima generación para habilitar todas las posibilidades.

¿Por qué IBM® Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con décadas de experiencia en la industria de la tecnología. El alcance mundial de IBM nos permite ofrecer un conjunto integral de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar dependencias en toda su cartera de TI. Nuestros expertos ofrecen mantenimiento y soporte de múltiples proveedores para más de 22 000 productos de software y hardware de IBM y otros fabricantes de equipos originales. Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas de misión crítica funcionando sin problemas en todo momento.

Más información

Para obtener más información sobre IBM Support Services for Multivendor Servers, Storage, Network and Security, comuníquese con su representante o asociado de negocios de IBM, póngase en contacto directamente con un [experto en TLS de IBM](#), o visite www.ibm.com/mx-es/services/technology-lifecycle-services

© Copyright IBM Corporation 2024

Alfonso Nápoles Gádara 3111
Col. Parque corporativo de Peña Blanca
C.P. 01210
México D.F.
IBM Corporation
New Orchard Road
Armonk, NY 10504

Producido en los Estados Unidos de América,
enero de 2024.

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en Estados Unidos o en otros países. Otros nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras compañías. Puede consultar una lista actualizada de marcas registradas de IBM en ibm.com/mx-es/trademark.

Este documento está vigente a partir de la fecha inicial de publicación y puede ser modificado por IBM en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN ESTE DOCUMENTO SE PROPORCIONA "TAL CUAL" SIN NINGUNA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR O CONDICIÓN DE NO INFRACCIÓN.

Los productos de IBM están garantizados según los términos y condiciones de los acuerdos bajo los que se proporcionan.

1 [The Total Economic Impact™ Of IBM Hybrid IT Support](#), estudio realizado por Forrester Consulting a pedido y en nombre de IBM, enero de 2023. Los resultados corresponden a una organización compuesta con base en los clientes entrevistados.

