

# IBM Support for Oracle Software

Reduzca los costos, la complejidad y el tiempo para gestionar proveedores



## Aspectos destacados

Soporte personalizado

Más allá del soporte de reparación de fallas para su software Oracle

Personalización con enfoque de concierge

Reduzca los costos y el tiempo dedicado a gestionar proveedores

Hoy en día, muchas organizaciones buscan formas de llevar a cabo su viaje de transformación en sus propios términos y requisitos, todo manteniendo una alta calidad de servicio. Las empresas necesitan soporte proactivo y personalizable para adaptarse a sus entornos de TI únicos, y alcanzar sus objetivos de infraestructura de TI.

Nuestro conocimiento combinado de negocios e industrias, junto con nuestros IBM® Technology Lifecycle Services, pueden ayudarle a establecer una infraestructura de TI diseñada para ser segura, confiable y lista para IA y nube híbrida.

## Soporte personalizado

Ya sea que esté trabajando en un entorno de TI tradicional, un entorno de nube híbrida o en medio de la transformación digital, IBM Support for Oracle Software puede ayudarle a mantener actualizado su entorno de Oracle existente. Cuando llegue el momento de renovar su contrato de soporte, puede decidir acceder a las amplias capacidades de soporte técnico de IBM para Oracle Database y aplicaciones de middleware. Para ayudarle a mantener el software existente y mitigar la necesidad de actualizaciones no deseadas, nuestro servicio brinda soporte continuo para su versión actual de software, con lo cual se mitiga la necesidad de actualizaciones apresuradas o migraciones a la nube antes de que esté listo. IBM Technology Lifecycle Services puede proporcionar una fuente de soporte única para su entorno de software en crecimiento, así como para su hardware IBM y OEM como Oracle Exadata. La consolidación del soporte puede reducir los costos con el fin de que los clientes puedan redirigir sus presupuestos y recursos a otras iniciativas con mayor valor agregado para su empresa. IBM support for Oracle software se adapta específicamente a las necesidades de cada cliente, lo que ayuda a mantener costos predecibles a largo plazo.

## Más allá del soporte de reparación de fallas para su software Oracle

Gracias a que IBM brinda soporte al software de Oracle, obtendrá un equipo capacitado de ingenieros especializados y servicios altamente personalizados. Al tener una única fuente de soporte técnico dedicado a la mejora de su experiencia de soporte de Oracle, se cambia el enfoque de un modelo reactivo a uno proactivo adaptado al entorno del cliente. Los consultores técnicos de IBM comparten las mejores prácticas para mitigar gastos futuros, ya sea que esté manteniendo software heredado o migrando a una nueva versión. Independientemente del sistema que tenga, mantenemos la seguridad como prioridad. La seguridad es un tema complejo de múltiples capas, y no se aborda solo aplicando parches. Durante el proceso de incorporación, IBM proporciona un enfoque proactivo con una evaluación de seguridad y una lista personalizada de recomendaciones sobre cómo proteger su entorno. IBM también proporciona notificaciones sobre vulnerabilidades de ciberseguridad conocidas en el entorno de TI global y brinda consejos sobre cómo mitigar y prevenir ciberataques.

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

Los clientes estarán sujetos al Acuerdo de licencia de usuario final (EULA, siglas en inglés de End User License Agreement) de Oracle vigente para el producto que hayan descargado/comprado.

### **Personalización con enfoque de concierge**

Los consultores técnicos de IBM ayudan a desarrollar una estrategia técnica para su entorno actual mediante un modelo de servicio personalizado con un enfoque de concierge. IBM proporciona acceso a un equipo dedicado de ingenieros sénior con experiencia para respaldar su entorno, lo que garantiza tiempos de respuesta más rápidos para problemas críticos. Dado que la mayoría del software empresarial está personalizado e interconectado con sistemas y tecnología externos, los consultores técnicos trabajan con su código personalizado para brindar soporte y depuración con recomendaciones para resolución de problemas. Como asesores confiables de su departamento de TI, nuestro equipo dedicado de ingenieros sénior brindará un enfoque de mantenimiento estandarizado para ayudar a reducir el tiempo de inactividad, a fin de liberar al personal de TI para que tenga objetivos comerciales más estratégicos.

### **Reduzca los costos y el tiempo dedicado a gestionar proveedores**

Dado que los centros de datos son cada vez más diversos en cuanto a cantidad número de proveedores, los líderes de TI pueden tener dificultades para gestionar las complejas relaciones con los proveedores que requieren los entornos de TI actuales mientras intentan reducir los costos. El estudio Total Economic Impact of Hybrid IT de Forrester, encargado por IBM, encontró información procedente del soporte de múltiples proveedores que puede 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 %<sup>1</sup>. Estos beneficios pueden ayudar a los clientes a aprovechar presupuestos y recursos para otras iniciativas con mayor valor agregado.

### **Conclusión**

IBM puede ayudarle a optimizar el rendimiento y la disponibilidad del sistema para aumentar el retorno de sus inversiones en TI y avanzar en su transformación digital, al tiempo que brinda acceso a nuestro equipo de ingenieros especializados con experiencia y pericia que ayudan a cerrar la brecha de habilidades de su personal de TI interno. El soporte de IBM para software Oracle puede proporcionar un enfoque estratégico de ahorro de costos para mantener su entorno de nube híbrida, a la vez que dirige la complejidad y el tiempo de resolución que se pueden asociar con la tecnología Oracle. IBM brinda acceso a técnicos experimentados en casi 130 países alrededor del mundo que están listos para abordar sus complejos problemas de soporte.

### **¿Por qué IBM® Technology Lifecycle Services?**

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con décadas de experiencia en el sector de la tecnología. Nuestros especialistas y consultores de soporte técnico brindan soporte a más de 22,000 equipos de IBM y de otros fabricantes de equipos originales, hardware y productos de software. Usted también 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 for Oracle Software, comuníquese con su representante o asociado de negocios de IBM, o visite [ibm.com/mx-es/services/multivendor-support](https://ibm.com/mx-es/services/multivendor-support)

© Copyright IBM Corporation 2022

Alfonso Nápoles Gandara 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,  
diciembre de 2023.

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](https://ibm.com/mx-es/trademark).

Oracle es una marca comercial de Oracle y sus filiales en Estados Unidos, otros países o ambos.

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.

<sup>1</sup> [The Total Economic Impact™ of IBM Hybrid IT Support](#), un estudio encargado que realizó Forrester Consulting en nombre de IBM, enero de 2023.

