IBM Power Expert Care

Un enfoque de soporte simplificado, flexible y estándar para optimizar la disponibilidad y reducir los costos

Aspectos destacados

Elija el nivel de soporte y la duración adecuados a las necesidades empresariales

Actualice los servicios de IBM Hardware Maintenance con niveles de servicio comprometidos opcionales

Obtenga servicios adicionales agrupados y precios sencillos con el nivel Premium

Mantener el tiempo de actividad es fundamental para su empresa.
El tiempo de inactividad no planificado puede tener un impacto significativo en su negocio. Además de la pérdida directa de ingresos, el tiempo de inactividad no planificado puede perjudicar la reputación, la fidelidad de los clientes y mucho más. Necesita estar seguro de que el soporte para sus sistemas IBM Power facilite una alta disponibilidad a la vez que optimiza el rendimiento del sistema. Cuando se trata del mantenimiento del sistema, también desea adquirir servicios críticos con la mayor facilidad posible. Necesita un enfoque de mantenimiento simplificado y estandarizado que le ayude a reducir el tiempo de inactividad y los costos y que, además, libere a su personal de TI para lograr objetivos empresariales más estratégicos.

IBM Power Expert Care le ofrece una nueva forma de adjuntar servicios y soporte a través de niveles de servicio en el momento de adquirir el producto. IBM puede ayudarle a mantener una mayor disponibilidad de los sistemas y proporcionarle servicios prioritarios para atender los requisitos de importancia fundamental de su infraestructura de TI.

Elija el nivel de soporte y la duración adecuados a las necesidades empresariales
IBM Power Expert Care es un enfoque modular que le permite elegir la duración, los tiempos de respuesta del servicio y las opciones más importantes para dar soporte a su sistema IBM Power10.

Todos los sistemas IBM Power10 incluyen una garantía básica: IBM Power System E1080 incluye una garantía de un año de IBM para la reparación en el sitio y en el mismo día, con respuesta las 24 horas al día, 7 días a la semana, mientras que los sistemas Power de gama media y escalado incluyen una garantía limitada de tres años de IBM para la reparación en el sitio, con respuesta 9x5 al siguiente día hábil. Los servicios IBM Software Maintenance también deben adquirirse con todos los sistemas durante los años de garantía.

Además, IBM Power Expert Care tiene de dos a tres niveles en función del sistema que haya adquirido. Los servicios varían según el tipo de sistema, el nivel de soporte y las opciones que haya adquirido. Los servicios principales incluyen:

- Niveles de servicio comprometidos opcionales de IBM Hardware Maintenance
- Soporte predictivo
- Gestor de cuentas técnicas
- Tiempos de respuesta mejorados
- Carga remota de código x 1 al año para modelos de escalado superior
- Carga remota de código x 2 al año para modelos de gama media y alta

Actualice los servicios de IBM Hardware Maintenance con niveles de servicio comprometidos opcionales
Con la amplia gama de niveles de servicio comprometidos disponibles de IBM, puede seleccionar específicamente los tiempos de respuesta más adecuados que mejor se adapten a las condiciones y requisitos de su empresa. Cuando seleccione tiempos de respuesta más rápidos, sus llamadas tendrán prioridad sobre otras llamadas que ya estén en la fila para recibir un diagnóstico más rápido y una acción de reparación inmediata. Los servicios comprometidos son actualizaciones disponibles que mejoran el nivel de servicio para el hardware sujeto a garantía o contrato de mantenimiento.

Niveles de servicio de mantenimiento comprometidos:

Tiempo de resolución de problemas

El tiempo entre su solicitud de servicio y el tiempo que se tarda en reparar la máquina según sus especificaciones técnicas

Opciones de niveles de servicio comprometidos disponibles en algunos países[1]

Horas de cobertura	Tipo de respuesta	Tiempo de respuesta
24x7	Tiempo de resolución de problemas	72 horas 48 horas 24 horas 12 horas 8 horas 6 horas

Obtenga servicios adicionales agrupados y precios sencillos con el nivel Premium
Con IBM Power Expert Care Premium podrá elegir entre una serie de servicios opcionales.

Administrador técnico de cuentas (TAM) de IBM
El TAM proporciona soporte dedicado brindado por un experto en la materia, altamente especializado, con profundos conocimientos técnicos sobre las plataformas IBM Power que puede aportar un valor significativo a su organización. El TAM revisa todo su entorno de TI y es su único punto de contacto para cualquier problema. Se centra en las acciones proactivas para evitar que ocurran problemas y en la resolución de los mismos. Con las medidas proactivas recomendadas, IBM puede ayudarle a mitigar los tiempos de inactividad imprevistos y a mantener una alta confiabilidad y disponibilidad de sus sistemas. Los TAM se diferencian de los especialistas de soporte técnico tradicionales en que desarrollan una relación a largo plazo con usted y son los defensores de su organización. Además, colaboran directamente con los laboratorios de desarrollo de productos e ingeniería de IBM y pueden ofrecer servicios mejorados a su empresa para cumplir sus objetivos empresariales.

Carga de código remota
La carga de código remota proporciona actualizaciones remotas de firmware y/o microcódigo por parte de un técnico de IBM, una o dos veces al año.

Puede contar con IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas de importancia fundamental ejecutándose sin problemas 24x7

Tiempos de respuesta con Expert Care

Con Expert Care los tiempos de respuesta se mejoran con el objetivo de respuesta de contacto para el nivel Premium, medido por IBM, el tiempo de respuesta objetivo es el tiempo entre que la solicitud de servicio del cliente se registra como una llamada elegible en el sistema de gestión de llamadas de IBM y el representante técnico de IBM se pone en contacto para iniciar la determinación del problema. Para clientes Premium Expert Care en equipos de alta gama, gama media y escalables. El objetivo de respuesta es un tiempo de respuesta de 30 minutos en llamadas de gravedad 1 y 2.

Sistemas	Power10 de alta gama - E1080			Power10 de gama media - E1050			Power10 escalable - S1022, S1024, S1022s, S1014, H1024, H1022			
Nivel de soporte	Garantía	Avanzado	Premium	Garantía	Avanzado	Premium	Garantía	Básico	Avanzado	Premium
HWMA	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	Siguiente día hábil 9x5, IOL (IBM en el sitio de forma limitada)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	Siguiente día hábil 9x5, IOL (IBM en el sitio de forma limitada)	Siguiente día hábil 9x5, IOL (IBM en el sitio de forma limitada)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)	El mismo día 24x7, IOR (reparación en el sitio de IBM)
Plazo	1 AÑO	1-5 AÑOS	1-5 AÑOS	3 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS	3 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS	3-5 AÑOS
SWMA	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Soporte predictivo	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Administrador técnico de cuentas (TAM)	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
Carga de código remota	-	-	√	-	-	√	-	-	-	√
Tiempo de respuesta (30 minutos - Sev 1 y 2)	-	-	Sev 1 y 2 (30 minutos) Sev 3 y 4 (4 horas)	-	-	Sev 1 y 2 (30 minutos) Sev 3 y 4 (4 horas)	-	-	-	Sev 1 y 2 (30 minutos) Sev 3 y 4 (4 horas)
Servicio de configuración de máquinas	√	√	√	-	ServicePacs de pensamiento opcional	ServicePacs de pensamiento opcional	-	-	ServicePacs de pensamiento opcional	ServicePacs de pensamiento opcional

*GTMS, retención de medios y otros servicios TLS pueden obtenerse mediante contratos TLS independientes

SD- mismo día, NBD- siguiente día hábil, IOR- reparación en el sitio de IBM, IOL- IBM en el sitio de forma limitada

*Los ServicePacs solo están disponibles en determinados países

Conclusión

IBM Power Expert Care es un enfoque de servicio que integra y preempaqueta los servicios de soporte de hardware y software en un modelo de soporte por niveles. Está diseñado para estandarizar el soporte de los sistemas IBM Power10, ofreciendo una propuesta simplificada. IBM Power Expert Care puede ayudarle a proporcionar unos costos de mantenimiento más predecibles y a reducir los riesgos operativos y de implementación. Con IBM como su única fuente de soporte, puede optimizar drásticamente la disponibilidad del sistema, reducir costos y liberar a su personal para que se centre en otras tareas y prioridades comerciales, desde la etapa de reporte hasta la resolución.

¿Por qué Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan una amplia experiencia en la industria de la tecnología. Nuestros expertos brindan soporte a más de 22 000[2] productos de hardware y software de IBM y de otros fabricantes de equipos originales. 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. El historial comprobado de servicio, soporte técnico y confiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de productos de IBM, ayuda a ofrecer asesoramiento y resolución eficaz de problemas. Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas de importancia fundamental funcionando sin problemas en todo momento.

Más información

Para obtener más información sobre IBM Power Expert Care, contacte a su representante o asociado de negocios de IBM, comuníquese directamente con un experto de IBM TLS o visite ibm.com/mx-es/services/systems-support.

© Copyright IBM Corporation 2024

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,
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] La disponibilidad de los servicios comprometidos varía y puede limitarse según el país, el producto y la ubicación geográfica de la máquina instalada.

[2] En noviembre de 2023, IBM Technology Lifecycle Services dará soporte activo a 22 698 tipos o modelos de máquinas distintos (IBM Systems Support y Multivendor).