

# IBM Expert Care

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



## Aspectos destacados

Elija el nivel adecuado de soporte y duración para las necesidades de negocio

Aproveche los mejores niveles de servicio y análisis predictivo

Proteja los sistemas de misión crítica con carga de códigos remota, un gerente técnico de cuenta y mejores tiempos de respuesta

## 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 del cliente y otros aspectos. Los clientes deben estar seguros de que el soporte para sus IBM® Systems facilita una alta disponibilidad al tiempo que optimiza el rendimiento del sistema. Cuando se trata del mantenimiento del sistema, también querrá obtener servicios esenciales con la mayor facilidad posible. Necesitan un enfoque simplificado y proactivo de soporte para protegerse contra posibles interrupciones que podrían generar tiempo de inactividad y liberar a su personal de TI para ir tras objetivos de negocios más estratégicos.

IBM Expert Care le ofrece una nueva forma de agregar servicios y dar soporte en el momento en que se adquiere el producto. Algunos sistemas son más esenciales que otros y elegir opciones de soporte más proactivas puede ayudar a los clientes a tener una mayor disponibilidad, así como a reducir los riesgos de implementación y operación de sus sistemas de misión crítica. Además, este enfoque de soporte de servicios ayuda a garantizar costos de mantenimiento más predecibles.

## Elija el nivel adecuado de soporte y duración para sus necesidades de negocio

Expert Care es un enfoque modular que permite a los clientes elegir la duración, los tiempos de respuesta de servicios y las opciones que son más importantes para dar soporte a sus IBM Systems. Puede elegir hasta tres niveles de Expert Care, según el sistema: básico, avanzado y premium. Esto permite a los clientes seleccionar el nivel de soporte adecuado que mejor se adapte a las necesidades del negocio recogidas desde dispositivos similares.

El nivel básico permite a los clientes elegir el número de años de soporte necesarios. Además, proporciona una actualización del método de provisión de servicio de IBM Onsite Limited a IBM Onsite Repair. Se aplican otros términos y condiciones de la garantía.

El nivel avanzado proporciona mejores tiempos de respuesta y capacidad predictiva.

El nivel premium proporciona muchos mejores tiempos de respuesta, carga de códigos remota y un gerente técnico de cuenta.

Se requiere mantenimiento del software o la Línea de soporte de almacenamiento por la misma cantidad de años que el compromiso de Expert Care.<sup>1</sup>

Los términos y condiciones de la garantía y de Expert Care se adaptan al producto y pueden diferir según cada producto en particular. Los clientes deben consultar los términos y condiciones específicos del producto que vayan a adquirir.





Mejores niveles de servicio

En el nivel avanzado, los clientes se benefician de un mejor nivel de servicio (las 24 horas, todos los días) y de un mejor tipo de servicio (IBM Onsite Repair). En el nivel premium, los clientes se benefician de un mejor tiempo de respuesta de 30 minutos para problemas de gravedad 1 y 2. Esto garantiza que las llamadas se prioricen en la fila para un diagnóstico más rápido y una reparación inmediata.

Análisis de soporte predictivo

Los clientes del nivel avanzado se benefician del análisis predictivo. El análisis predictivo se proporciona con Support Insights, Storage Insights o Call Home Connect Cloud. Brinda información de mantenimiento preventivo, como alertas de seguridad y cobertura de mantenimiento para ayudar a identificar las exposiciones del ciclo de vida del producto específicas de los sistemas de TI, previene las interrupciones en entornos de TI híbridos y evita las denegaciones de soporte en contratos vencidos.

Carga de códigos remota

La carga de códigos remota proporciona actualizaciones remotas de firmware o microcódigos a cargo de un técnico de IBM, una o dos veces al año.

Gerente técnico de cuentas (TAM) de IBM Expert Care

El TAM brinda soporte de un experto técnico altamente especializado en la plataforma que puede aportar gran valor a la organización de un cliente. El TAM revisa todo el entorno de TI y es el contacto del cliente para cualquier problema; se centra en acciones proactivas para prevenir que ocurran inconvenientes y en la resolución de problemas. Con las medidas proactivas recomendadas, IBM puede ayudar a los clientes a evitar tiempo de inactividad no planificado 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 relaciones a largo plazo con usted y son los embajadores de su organización. Además, tienen colaboración directa con los laboratorios de ingeniería y desarrollo de productos de IBM y pueden brindar mejores servicios.

Servicios	Básico	Avanzado	Premium
Mantenimiento de software de IBM o línea de soporte para almacenamiento	x	x	x
Mantenimiento de hardware de IBM: reparación en las instalaciones el siguiente día hábil, de lunes a viernes en horario laboral	x		
Mantenimiento de hardware de IBM con mejores niveles de servicio: reparación en las instalaciones el mismo día las 24 horas, todos los días		x	x
Análisis de soporte predictivo para almacenamiento		x	x
Análisis de soporte predictivo para Power y LinuxONE	x	x	x
Soporte exclusivo de un gerente técnico de cuentas (TAM)			x
Mejor tiempo de respuesta de 30 minutos para problemas de gravedad 1 y 2			x
Cargas de códigos remotas (una o dos veces al año)			

Puede confiar en IBM Technology Lifecycle Services para mantener sus sistemas de misión crítica funcionando sin problemas en todo momento

## El TAM de Expert Care sigue un plan de seis pasos para el éxito del cliente



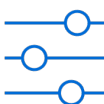
### Inicio rápido

Garantiza que las funciones de Call Home y soporte remoto estén habilitadas. Realiza una llamada de bienvenida para compartir el plan del soporte técnico.



### Punto de contacto

Actúa como interconexión clave del cliente dedicada a ellos como un punto de contacto para el soporte de IBM respecto de cualquier problema y como medio rápido para tener prioridad en todos los casos de gravedad 1 y 2.



### Divisa del código

Trabaja con los clientes para desarrollar recomendaciones proactivas del plan de desarrollo del código que mejor se adapten a sus requisitos al tiempo que proporciona el más alto nivel de disponibilidad y reducción de riesgos.



### Prevención de asuntos críticos

Contacta de manera proactiva a los clientes en caso de que el laboratorio de IBM identifique un problema que pueda afectar sus operaciones. Proporciona información relevante sobre el riesgo y, lo que es más importante, qué medidas tomar para proteger los sistemas.



### Intercambio de conocimiento

Comparte las mejores prácticas de años de experiencia y profundas habilidades técnicas relacionadas con los productos instalados de IBM, todo personalizado para su entorno.



### Máximo defensor del cliente

Construye una relación de confianza con el cliente entregando informes de actividad mensuales, manteniendo interconexiones trimestrales con los clientes y obteniendo conocimiento de su ecosistema de TI.

## Conclusión

IBM Expert Care es un enfoque de servicios que integra y preempaqueta servicios para soporte de hardware y software en un modelo de soporte escalonado. Está diseñado para estandarizar el soporte para IBM Systems, brindando una propuesta simplificada. Expert Care puede ayudar a garantizar costos de mantenimiento más predecibles y a reducir los riesgos de implementación y operación. Gracias a que el soporte de IBM está completamente unificado, desde la elaboración de informes hasta su resolución, los clientes pueden optimizar drásticamente la disponibilidad de su sistema, reducir costos y eliminar tareas innecesarias para que el personal se enfoque en tareas más prioritarias.

## ¿Por qué Technology Lifecycle Services?

Los profesionales de IBM Technology Lifecycle Services cuentan con una gran experiencia en el sector tecnológico. Nuestros expertos dan soporte a más de 19.000 productos de hardware y software de IBM y otros fabricantes de equipos originales. El alcance mundial de IBM nos permite ofrecer un grupo integral de servicios de soporte de hardware y software que ayudan a identificar dependencias en toda la cartera de TI. El historial de servicios, el soporte técnico y la confiabilidad de IBM, junto con el acceso a los laboratorios de desarrollo e ingeniería de los productos de IBM, ofrecen un asesoramiento y una resolución de problemas eficaces. Los clientes pueden 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 Expert Care, comuníquese con su representante de IBM o IBM Business Partner®, o visite [ibm.com/mx-es/services/systems-support](https://ibm.com/mx-es/services/systems-support).

IBM Expert Care

© Copyright IBM Corporation 2022

IBM de México S.A.  
Alfonso Nápoles Gandara 3111  
Col. Parque corporativo de Peña Blanca  
C.P. 01210  
México D.F

Producido en los Estados Unidos de América  
Diciembre de 2022

IBM y el logotipo de IBM son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation, en los Estados Unidos y/o en otros países. Los demás nombres de productos y servicios pueden ser marcas registradas de IBM u otras empresas. Puede consultar una lista actualizada de las marcas registradas de IBM en [ibm.com/trademark](http://ibm.com/trademark).

Este documento tiene vigencia a partir de la fecha inicial de publicación e IBM puede modificarlo en cualquier momento. No todas las ofertas están disponibles en todos los países en los que opera IBM.

LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO SE OFRECE "TAL CUAL ESTÁ" SIN NINGUNA GARANTÍA, NI EXPLÍCITA NI IMPLÍCITA, Y NO INCLUYE NINGUNA GARANTÍA DE COMERCIALIZACIÓN, ADECUACIÓN A UN FIN CONCRETO NI CUALQUIER GARANTÍA 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 línea de soporte de IBM para almacenamiento está incluida en IBM Expert Care. El mantenimiento de software es un requisito previo y debe adquirirse por separado para IBM Expert Care for Power.