

# خدمات صيانة الأجهزة والبرامج من IBM

اختر دعمًا مرئيًا من مصدر واحد لتعزيز  
إتاحة تقنية المعلومات، وخفض التكاليف

## النقاط الرئيسية

تحسين بنيتك الأساسية  
باستخدام الصيانة الوقائية

تقليل فترات التعتّل غير  
المتوقعة وتسريع وقت الإصلاح

الاختيار من بين خيارات مستوى  
الخدمة المرنة المخصصة

تعزيز توافقية التشغيل من  
خلال الصيانة الشاملة

المساعدة في تقليل التكاليف،  
وإتاحة توقع تكاليف الصيانة

سد الفجوات في مهاراتك،  
وإتاحة الوقت لموظفي تقنية  
المعلومات الداخليين لتنفيذ  
المزيد من المهام الإستراتيجية

يُعدّ كلُّ من تحقيق مرونة عالية للنظام وتوفير التطبيقات أمرين ضروريين للشركات اليوم يمكن أن يؤثر أي تعطل أو انقطاع عن العمل غير متوقع على أعمال المنظمة، وسمعتها، وولاء عملائها. ولمواجهة التحديات، تحتاج المؤسسة إلى حل صيانة يحافظ على تشغيل بيئة السحابة الهجينة الخاصة بها. يتطلب مركز بياناتك—المدعوم بأنظمة IBM® zSystems وحوادم IBM® Power® وأنظمة IBM Storage® وحلول برمجيات IBM—صيانة دورية؛ لتحقيق الأداء الأمثل لتحقيق أهداف عملك، وتسريع تحولك الرقمي.

تقدم IBM Technology Lifecycle Services خدمات الصيانة للأجهزة والبرامج من IBM والتي يمكن تصميمها بشكل يلبي احتياجاتك الخاصة. يساعدك دعم IBM المقدم من مصدر واحد على تحسين البنية الأساسية لتقنية المعلومات لديك مع المساعدة على تقليل تكلفة فترة التعتّل. توفر شركة IBM المرونة اللازمة لشراء الخدمات في أثناء فترة الضمان، كترقية لخدمة الضمان، وحتى بعد انقضاء فترة الضمان. يمكن لفنيي IBM، باستخدام الأدوات المملوكة لنا، التصدي بشكل استباقي للمخاطر واحتمالاتها التي قد تؤثر على توفر البنية الأساسية لتقنية المعلومات لديك، وتوفير الحلول في الوقت المناسب في حالة وقوع حادث.

## تحسين بنيتك الأساسية باستخدام الصيانة الوقائية

من خلال اتفاقية صيانة الأجهزة من IBM أو اتفاقية صيانة البرامج من IBM، يمكنك الدخول إلى بوابة [IBM Support Insights](#)، وهي بوابة قائمة على سحابة آمنة للغاية. ويمكن أن يساعد عرض البوابة الشامل للبنية الأساسية الهجينة لتقنية المعلومات في تحسين مدة تشغيل تقنية المعلومات، ومعالجة نقاط الضعف. ومن خلال المراقبة المستمرة لأصول تقنية المعلومات الهجينة وبيانات عقد الدعم الخاصة بك، توفر المعارف القائمة على التحليلات توصيات لإدارة الأصول والصيانة الوقائية. كما تُخبرك الخدمة تلقائيًا بأي مخاطر أو احتمالات تعرّض لها، وتوصي بإجراءات تخفيف التأثير الذي قد تُحدثه هذه المشكلات على البنية الأساسية لديك. وتساعد التنبيهات في تحديد حالات تعرّض مخزونك للخطر؛ للتخفيف من تأثير الانقطاع عن العمل الناجم عن الخلل الخطير وتوقف الدعم بسبب انقضاء مدة العقود أو انتهاء الأصول. ومن خلال تبسيط تسوية العقود وتحديد الفجوات في التغطية، يمكن أن تساعد IBM في تزويدك بالدعم؛ لإتاحة النظام باستمرار.

## اكتشف لماذا تعد شركة IBM هي الاختيار الصحيح

تعرف على المزيد عن الأسباب التي تجعلك تختار خدمات دعم IBM: [يصنف تقرير شركة البيانات الدولية \(IDC\) شركة IBM كشركة رائدة في خدمات الدعم على مستوى العالم](#)<sup>1</sup>.

## خدمات صيانة الأجهزة من IBM

### تقليل فترات التعطل غير المتوقعة وتسريع وقت الإصلاح

بعد الإبلاغ عن عطل أو مشكلة في الأداء، يمكن لشركة IBM أن توفر سريعًا مهندسين جاهزين للاستدعاء لدعم صيانة أجهزة IBM في موقع العمل على مدار الساعة—مع قياس الاستجابة من وقت الاستدعاء للخدمة. يتيح لك IBM Watson® Assistant لمساعدة الوكيل التعامل مع وكيل افتراضي من خلال البوابة الإلكترونية؛ للتعاون مع متخصصين في الأجهزة والبرامج من جميع أنحاء العالم. يمكن أن تساعدك هذه الموارد في تسريع عملية تحديد المشكلات المعقدة وحلها. من خلال سهولة الحصول على تقنيات IBM المعرفية، تتمكن أنت وفنبرو IBM من تحديد موقع معلومات النظام الحساسة بسرعة، وتقديم إجابات للأسئلة العاجلة.



### الاختيار من بين خيارات مستوى الخدمة المرنة المخصصة

من خلال مجموعة كبيرة من مستويات الخدمة المخصصة المتوفرة لدى IBM، يمكنك تحديد أوقات الاستجابة الأكثر ملاءمة التي تلي ظروف ومتطلبات أعمالك على أفضل وجه. وعند تحديد أوقات استجابة أسرع، سيتم إعطاء الأولوية لاستدعائك على الاستدعاءات الأخرى الموجودة بالفعل في قائمة الانتظار لإجراء تشخيص أسرع وإصلاح فوري. والخدمات الملتزم بها هي الترقية المتوفرة التي تعمل على تحسين مستوى الخدمة للأجهزة بموجب ضمان أو اتفاقية الصيانة.<sup>2</sup>

### هناك ثلاثة أنواع من التريقات:

#### وقت الاتصال

قياس الوقت بين طلبك للخدمة والوقت الذي يتصل فيه ممثل IBM بك كخطوة أولى لتحديد المشكلة أو حلها



#### زمن الاستجابة في موقع العمل

قياس الوقت بين طلبك للخدمة ووصول ممثل خدمات IBM إلى الموقع المحدد



#### زمن الإصلاحات

قياس الوقت بين طلبك للخدمة والوقت المستغرق لإصلاح الجهاز وفقًا لمواصفاته الفنية



### خيارات مستوى الخدمة المخصصة<sup>3</sup>

ساعات التغطية	نوع الاستجابة	زمن الاستجابة
على مدار الساعة	وقت الاتصال	ساعة واحدة
على مدار الساعة	زمن الاستجابة في موقع العمل	ساعة واحدة
على مدار الساعة	زمن الإصلاحات	72 ساعة 48 ساعة 24 ساعة 12 ساعة 8 ساعات 6 ساعات 4 ساعات

يمكنك الاعتماد على خدمات IBM  
Technology Lifecycle Services  
للحفاظ على تشغيل الأنظمة ذات  
المهام الحساسة لديك بسلاسة على  
مدار الساعة

## خدمات صيانة البرامج من IBM

### تعزيز توافقية التشغيل من خلال الصيانة الشاملة

تعد توافقية التشغيل أمرًا أساسيًا لتشغيل تطبيقات الأعمال بشكل سليم، وقد يستلزم تحديث الأجهزة إجراء تحديثات على البرامج أيضًا. وتوفر خدمات صيانة البرامج من IBM، والمعروفة أيضًا باسم الاشتراك والدعم، اشتراكات وإصلاحات ودعمًا جديدًا لعيوب التعليمات البرمجية لأنظمة تشغيل Power Systems، وبرامج نظام IBM Storage، ومنتجات برامج IBM المرتبطة بها. وإتاحة أدوات IBM Entitled Systems Support أو IBM Fix Central المملوكة لشركة IBM، صُممت صيانة البرامج من IBM لتوفير تغطية شاملة للحصول على تراخيص البرامج، وترقيات المنتجات، والدعم الفني المقدم عن بُعد. تمنح الاشتراكات الحق في ترقية المنتجات، والإصلاحات، وباقات الإصلاحات. ويتضمن الدعم الحصول على الدعم الجديد لعيوب التعليمات البرمجية من مختبرات IBM وفرق التطوير. توفر IBM دعم البرامج عن بُعد، ونصائح الاستخدام، والإرشادات، ودعم العيوب على مدار الساعة للمشكلات المهمة الحساسة التي تدرج ضمن المستوى الأول للخطورة.

### المساعدة في تقليل التكاليف، وإتاحة توقع تكاليف الصيانة

تقدم شركة IBM خيارات مرنة للخدمة بحيث يمكنك توفير الوقت والموارد عن طريق سداد قيمة ما تحتاجه فقط، ما يسمح بوضع ميزانية يمكن توقعها على نحو أفضل لتكاليف دعم الصيانة. يمكننا مساعدتك في توفير الوقت والجهد من خلال عمليات الصيانة الوقائية التنبؤية وحل المشكلات تلقائيًا باستخدام أدواتنا الخاصة وتقنياتنا المبتكرة.

تتوفر خدمات IBM العالمية والمحلية في أكثر من 130 دولة، ونقوم بتشغيل حوالي 487 مركزًا لقطع الغيار باستخدام قطع غيار IBM والأجهزة الخارجية. بالنسبة إلى خدمات الأجهزة، يستجيب فريقنا للمشاكل ويصلحها عند الاستدعاء الأول بنسبة 94%<sup>4</sup>. يساعد نموذج الدعم العالمي الخاص بنا على توفير الخدمة، وزيادة كفاءة الأعمال، وتقليل تكاليف التدريب الداخلي. كما أنه يساعد على توفير ميزة تنافسية للتوسع متعدد الجنسيات أو العالمي.

قد تشمل منتجات IBM Power وIBM Storage الأحدث على دعم IBM المتخصص، وهو نموذج دعم متعدد المستويات يتيح للمؤسسة اختيار خيارات الدعم في وقت الشراء. تشمل خدمة الدعم المتخصص على خيارات صيانة الأجهزة من IBM، وقد تتضمن أيضًا خيارات تضمين عدد سنوات الدعم، وأزمنة الاستجابة بدءًا من الاتصال الأولي ووصولًا إلى الإصلاحات، فضلًا عن إمكانية تضمين الدعم الاستباقي. اطلع على شروط دعم IBM المتخصص إذا كان المنتج الذي تشتريه يتضمن دعم IBM المتخصص.

### سد الفجوات في مهاراتك، وإتاحة الوقت لموظفي تقنية المعلومات الداخليين لتنفيذ المزيد من المهام الإستراتيجية

تقدم شركة IBM مجموعة شاملة من خدمات الدعم للأجهزة والبرامج التي تساعدك على تحديد المهام التابعة في محفظة تقنية المعلومات الخاصة بك بأكملها. نحن نقدم قاعدة بيانات تدريبية شاملة في موقع العمل في جميع أنحاء العالم للمساعدة في إرسال أفراد بالمهارات المناسبة. ونقوم أيضًا بتكوين مجموعات من المستخدمين يمكن من خلالها تبادل المعلومات والأفكار. ستكون لديك إمكانية الوصول إلى الأسئلة والأجوبة، وكيفية الدعم للمعارف والمعلومات الخاصة بكيفية تحقيق أقصى استفادة من استخدام أصولك، ودمج التقنية الجديدة في بيئتك. من خلال الدعم الموثوق به على مدار الساعة، يمكن لموظفي تقنية المعلومات بشركتك توفير الوقت اللازم لمعالجة المشكلات، والتركيز على الأهداف الإستراتيجية المهمة للأعمال؛ لتحقيق تدفقات جديدة من الإيرادات، وتحسين رضا العملاء.

يمكن لشركة IBM تصميم الخدمات بما يتناسب مع  
احتياجات العملاء



## الخاتمة

يمكن لشركة IBM توفير خدمات الصيانة الوقائية؛ للمساعدة في تقليل أو تخفيف فترات التعطل وانقطاع العمل غير المتوقعة، باستخدام العديد من الأدوات المعرفية والتحليلية المملوكة لها. تستطيع شركة IBM أن تخدمك بالدعم من مصدر واحد، بدءًا من الإبلاغ عن المشكلة حتى الوصول إلى الحل، مع تقديم خيارات خدمة صيانة مرنة لتلبية احتياجاتك الخاصة. يمكنك شراء خدمات الصيانة خلال فترة الضمان أو حتى بعد انتهائها. من خلال خدمات دعم IBM، يمكنك تخفيف العبء على موظفي تقنية المعلومات العاملين بشركتك؛ حتى يتمكنوا من التركيز على اختصاصاتك وأولويات عملك التي تؤدي إلى دفع عملك للأمام في عالم اليوم المتغير باستمرار.

## ما أسباب اختيار IBM Technology Lifecycle Services؟

يتمتع المتخصصون في خدمات IBM Technology Lifecycle Services بخبرة هائلة في مجال التقنية. يدعم خبراءنا أكثر من 19000 منتج من أجهزة وبرامج شركة IBM وغيرها من الشركات المصنعة للمعدات الأصلية. وبتيح لنا وجود IBM في كل أنحاء العالم تقديم مجموعة شاملة من خدمات الدعم المتعلقة بالبرامج والأجهزة التي تساعد في تحديد المهام التابعة في محفظة تقنية المعلومات الخاصة بك. إن ما أثبتته التاريخ لشركة IBM في مجال تقديم الخدمات، والدعم الفني، والموثوقية إلى جانب الوصول إلى مختبرات تطوير منتجات IBM والهندسة، يجعلها تساعد على توفير مشورة فعّالة وتقديم حلول للمشكلات. يمكنك الاعتماد على IBM Technology Lifecycle Services للحفاظ على تشغيل أنظمة المهام الحساسة لديك بسلاسة على مدار الساعة.

## الاطلاع على مزيد من المعلومات

لمعرفة المزيد عن خدمات IBM الاستباقية التي يمكنها المساعدة في تسريع اعتمادك للسحابة، يُرجى الاتصال بممثل IBM أو شريك أعمال IBM الذي تتعامل معه، أو التواصل مباشرة مع أحد خبراء [IBM Technology Lifecycle Services](https://www.ibm.com/services/systems-support) أو تفضل بزيارة [.ibm.com/services/systems-support](https://www.ibm.com/services/systems-support)

حقوق النشر © لعام 2023 محفوظة لشركة

أُنشِج في  
الولايات المتحدة الأمريكية  
يونيو 2023

IBM وشعار IBM هما علامتان تجاريتان أو علامتان تجاريتان مسجلتان لشركة International Business Machines Corporation، في الولايات المتحدة و/أو دول أخرى. قد تكون أسماء المنتجات والخدمات الأخرى علامات تجارية لشركة IBM أو شركات أخرى. توجد قائمة حديثة بالعلامات التجارية الخاصة بشركة IBM على هذا الرابط: [ibm.com/qa-ar/trademark](http://ibm.com/qa-ar/trademark).

يسري مفعول هذا المستند بدءًا من تاريخ النشر الأول، ويجوز لشركة IBM تغييره في أي وقت. لا تتوفر جميع العروض في جميع الدول التي تعمل فيها شركة IBM.

المعلومات الواردة في هذا المستند تُقدّم "كما هي" دون أي ضمانات صريحة أو ضمنية، بما في ذلك جميع ضمانات الصلاحية التجارية، والملاءمة لغرض معين، والضمانات أو الشروط الخاصة بعدم انتهاك حقوق الأطراف الأخرى.

تأتي منتجات IBM مشمولة بضمان وفقاً لشروط وأحكام الاتفاقيات التي تُوفّر بموجبها .

1- "IDC MarketScape: تقييم الموردين لعام 2022 لخدمات الدعم على مستوى العالم"، المستند رقم US48896919، مارس 2022

2- في حالة عدم الوفاء بالتزامات مستوى الخدمة، وهي حالة مستبعدة، فإننا نُصدر رصيد خدمة لمنظمتك.

3- يختلف توفر الخدمات المخصصة، وقد يكون محدوداً بناءً على الحالة، والمنتج، والموقع الجغرافي للجهاز الذي جرى تركيبه.

4- بناءً على بيانات IBM الداخلية.

