

Ed. 02/06/2017

Technology Support Services >

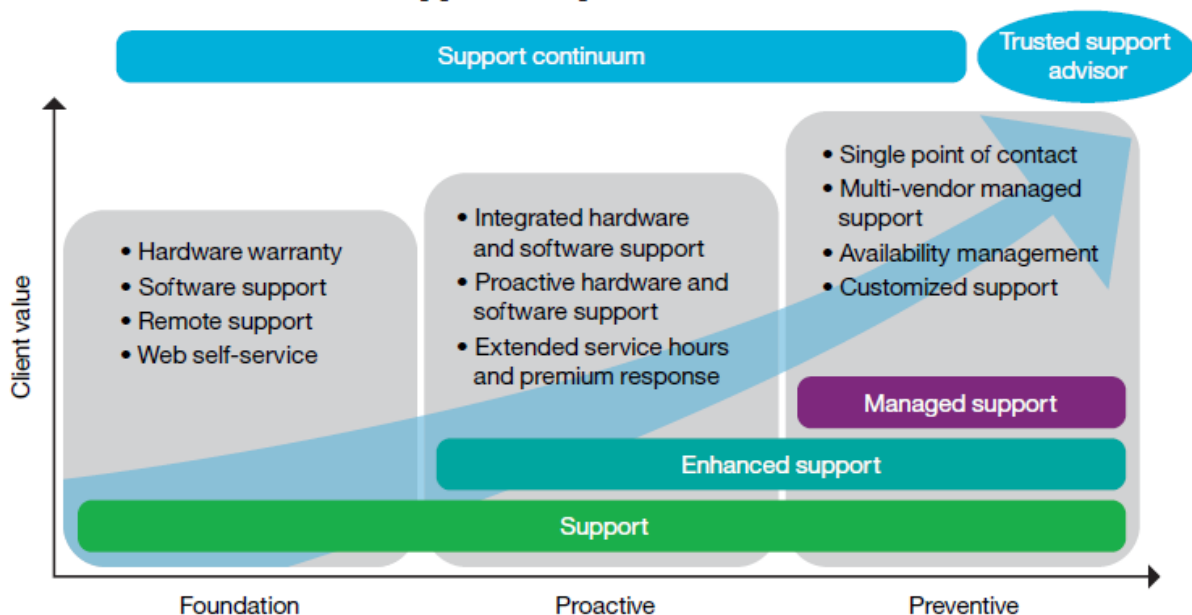
## Support for IBM solutions

### SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE IBM E SUPPORTO TECNICO

La crescente complessità delle infrastrutture IT e delle esigenze aziendali richiede una assistenza tecnica di nuova concezione. L'integrazione dei servizi e l'elevata disponibilità dei sistemi IT sono diventate priorità per le imprese, e sono esattamente ciò che i clienti si aspettano.

**I Servizi di Manutenzione Hardware e Software IBM, per macchine IBM e delle altre principali marche,** rispondono a questi requisiti: offrono infatti un portafoglio di servizi studiati per aumentare disponibilità e affidabilità dell'infrastruttura IT, ottenere performance in linea con le esigenze di business, semplificare la gestione degli ambienti informatici IBM e non IBM.

IBM's modular support services are designed to optimize your support today and tomorrow



### La missione di Italconsulta come partner IBM per il servizi di manutenzione:

- Completa conoscenza del sistema di manutenzione IBM: servizi offerti, modalità di erogazione, organizzazione della struttura di assistenza.
- Consulenza per ottimizzare la configurazione dei servizi IBM, analizzando costi, per ogni singola azienda, modello di business, struttura organizzativa, struttura informatica e relativi costi-benefici dei diversi livelli di servizi configurabili.
- Gestione inventario e scadenze manutenzione parco macchine del cliente.
- Offerte commerciali vincenti come testimonia il successo in numerose gare pubbliche.

## ► Perché scegliere IBM come fornitore di servizi per il supporto tecnico?

Un **supporto proattivo** alle vostre esigenze IT da uno dei maggiori leader del settore Scegliere IBM per la sua capacità di:

- Migliorare la disponibilità delle risorse attraverso la mobilitazione di logistica, di materiali e di persone senza pari.
- Risolvere gli incidenti all'interno della vostra infrastruttura hardware e software eterogenea, con la certificazione ITIL v3.
- Attuare una gestione personalizzata che definisce i ruoli, le responsabilità e gli strumenti di misura per migliorare la gestione di incidenti, problemi e aggiornamenti.
- Ridurre il rischio, fornendo un approccio in modalità preventiva, proattiva e predittiva.
- Fornire le competenze mediante la sua rete di centri globali di competenza.

Il nostro esteso portfolio, comprendente servizi di manutenzione e supporto tecnico, è stato progettato per offrire protezione dell'ambiente IT nei periodi di copertura della garanzia e in quelli successivi.

Sia che si voglia aggiornare il proprio servizio per le macchine in garanzia o estendere la copertura del supporto tecnico post-garanzia, IBM mette a disposizione tecnici esperti, una rete di parti estesa e opzioni di livelli di servizio flessibili progettati per soddisfare le tue necessità. Il [ServicePac Selector Tool](#) (US) può facilitare l'individuazione del ServicePac più appropriato per il tuo business.

## Servizi IBM certificati ITIL v3

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library) è il framework di **IT Service Management** più riconosciuto ed utilizzato al mondo. ITIL fornisce un insieme coeso di best practices desunto sia dal mondo pubblico che privato. ITIL aiuta i provider di servizi IT Service Management, interni alle organizzazioni o operanti sul mercato, ad erogare servizi di qualità ed in linea con le necessità del business, sviluppando i processi, le funzioni e le capacità necessarie.

Principali Vantaggi di ITIL

- Miglioramento dei servizi IT
- Riduzione dei costi
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti per un miglior approccio all'erogazione dei servizi
- Miglioramento della produttività
- Miglior utilizzo di skill ed esperienza
- Migliore fornitura dei servizi rispetto a quella delle terze parti.

## La manutenzione Hardware IBM

La manutenzione Hardware IBM include il **supporto di prodotti sia IBM che non IBM** e aiuta ad ottimizzare la disponibilità del sistema attraverso risorse qualificate ed esperte. IBM offre ai Clienti manutenzione predittiva, manutenzione preventiva, individuazione della fonte del problema, determinazione del problema e riparazione dell'Hardware.

I Servizi di Manutenzione Hardware IBM possono aiutarti a:

- Ottenere il giusto supporto per il tuo Hardware;
- Avere un unico punto di riferimento per il supporto per prodotti sia IBM che non IBM;
- Minimizzare i costosi tempi di inattività e proteggere dall'interruzione operativa;
- Accelerare il recupero.

## La manutenzione Software IBM

La **Manutenzione Software IBM** permette una rapida e accurata risoluzione dei problemi relativi a sistemi IBM System-i, IBM System-p e IBM POWER6/7 per **massimizzare la produttività della infrastruttura IT e ridurre al minimo i tempi di inattività**. La Manutenzione Software assicura inoltre gli aggiornamenti del sistema operativo e l'accesso al supporto tecnico remoto IBM.

IBM può anche fornire una soluzione integrata ad hoc per sistemi operativi IBM AIX e IBM i5/OS, da affiancare alla manutenzione Hardware, all'interno di un'offerta IBM ServiceSuite®. È inoltre disponibile la **SupportLine**, un servizio telefonico di supporto Software avanzato, su piattaforme sia IBM che non IBM (ad esempio Linux™ e Microsoft® Windows®).

Il Servizio di **Support Line** fornisce supporto per i sistemi operativi e per i prodotti correlati non coperti da Software Maintenance (es: System z, Linux, Wintel, Vmware, Cisco). In caso di ambienti complessi che prevedono piattaforme coperte dai due servizi, sottoscrivendo la Software Maintenance e la Support Line, il Cliente avrà un supporto totale e completo per le esigenze dell'azienda, relativamente ai prodotti IBM e ad alcuni prodotti non IBM selezionati.

Il livello più avanzato dell'offerta di manutenzione Software è il servizio ETS, consigliato per tutti i sistemi vitali per il business.

L'**ETS** offre infatti assistenza nell'individuare i problemi a livello enterprise, risposte immediate alle chiamate urgenti e un team di supporto remoto (Remote Account Advocate Team) per coordinare le procedure di intervento preventivo, gestire le situazioni critiche e tenere il Cliente informato 24 ore su 24.

## Enhanced Technical Support (ETS)

E' un servizio premium della linea di servizi di supporto tecnico IBM che garantisce al Cliente assistenza qualificata, proattiva e tempestiva per la continuità operativa della sua infrastruttura IT.

IBM ETS offre:

- **team dedicato**, composto da esperti che conoscono a fondo il vostro ambiente IT, per meglio gestire le attività di supporto preventive e reattive;
- **manutenzione proattiva personalizzata**, tramite un unico interlocutore, l'Account Advocate, che massimizza preventivamente la disponibilità della vostra infrastruttura hardware, software e di rete condividendo con voi processi e tool;
- **tempi di risposta minimi**: 30 minuti o meno per problemi critici HW & SW (severità 1), protetti da penali a favore del Cliente;
- **tempi di ripristino assicurati**, con l'opzione Committed Recovery Service (CRS), che garantisce il ripristino dei sistemi entro 8 ore;
- **critical situation management**, per il coordinamento della soluzione dei problemi di "severità 1" attraverso una comunicazione ancora più efficace e l'eventuale presenza on-site;
- **know how IBM**: accesso alle competenze della rete mondiale dei Centri di Supporto IBM;
- **supporto integrato**, multivendor e multiplatforma: sistemi hardware e software IBM e di altri fornitori, sono gestiti sempre tramite un unico punto di contatto e con la capacità di isolare i problemi a livello di SAN/Rete/Ambiente IT;

- **ulteriori servizi opzionali:** per estendere i controlli su sistemi, reti, SAN e Storage, ottimizzare le prestazioni dei sistemi IBM con pacchetti di upgrade, accrescere la personalizzazione.

## Servizi di manutenzione Multi-Vendor

**IBM non offre supporto solo ai propri prodotti.** A chi desidera la massima qualità di servizio, la praticità di un **unico interlocutore e vantaggi in termini di costi, pur avendo hardware di fornitori eterogenei**, IBM fornisce una gamma di servizi di manutenzione multi-vendor. Dai pacchetti a prezzo fisso alla soluzione di livello enterprise, i servizi adottano un approccio integrato all'infrastruttura IT, offrendo risposte rapide, competenze specifiche e tutta l'affidabilità IBM su un'ampia gamma di marchi.

**IBM fornisce supporto per i seguenti marchi leader:**

System	Storage	Networking	Software
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apple</li> <li>• Dell (US)</li> <li>• HP Servers (US)</li> <li>• Lenovo</li> <li>• Oracle/Sun</li> <li>• IBM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell (US)</li> <li>• EMC (US)</li> <li>• HSD ( Hitachi Data Systems) (US)</li> <li>• HP Storage</li> <li>• NetApp (US)</li> <li>• Oracle/Sun</li> <li>• IBM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arista</li> <li>• Brocade (US)</li> <li>• Check Point Software Technologies LTD</li> <li>• Cisco (US)</li> <li>• Citrix</li> <li>• F5</li> <li>• Juniper (US)</li> <li>• Palo Alto Networks</li> <li>• Riverbed</li> <li>• Vmware</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apple Ios (US)</li> <li>• Linux (US)</li> <li>• Microsoft</li> <li>• Polycom (US)</li> <li>• RedHat</li> <li>• SAP Hana (US)</li> <li>• Ubuntu</li> <li>• IBM</li> </ul>

## Video per meglio comprendere i servizi IBM

<https://youtu.be/kjKUbZ146IA>  
 IBM Technology Support Services Overview

<https://youtu.be/lutELf6kPUI>  
 Investimento di IBM nelle sue risorse più preziose.

<https://youtu.be/RmkwrnB20LM>  
 Risolvi i tuoi problemi prima che si verifichino

<https://youtu.be/EOKrABwiaFc>  
 La parte giusta, al posto giusto, al momento giusto!

<https://youtu.be/hHxcE9E8wEQ>  
 Multivendor Support Services