

# Abonnement aux logiciels et assistance (S&S) IBM

Mises à niveau et assistance technique  
pour vos logiciels IBM sur site

Logiciels sous forme de service, sur site ou comme solution infonuagique

## Nuage / Sous forme de service / sur site

### Interaction sociale / numérique

- Commerce et commerce électronique
- Marketing et merchandisage
- Approvisionnement
- Gestion des talents
- Gestion des villes
- Gestion des biens et des installations
- Réseaux sociaux et courrier d'entreprise
- Expérience numérique

### Mégadonnées et analytique

- Informatique cognitive
- Analytique des affaires
- Mégadonnées
- Entrepôt de données
- Bases de données
- Raffinement, intégration et gouvernance des données
- Gestion du contenu d'entreprise

### Mobilité

- Développement et intégration mobiles
- Analytique pour expérience mobile
- Gestion et sécurité mobiles
- Gestion unifiée des points d'extrémité

### Sécurité

- Renseignement et analytique de sécurité
- Protection évoluée contre la fraude
- Gestion des identités et des accès
- Sécurité des données et protection des renseignements personnels
- Sécurité des applications
- Protection de l'infrastructure

### Développement et intégration

- DevOps
- Ingénierie continue
- Modernisation d'entreprise
- Infrastructure d'applications
- Gestion intelligente des processus d'affaires
- Connectivité et intégration d'applications
- Internet des objets

### Infrastructure et opérations informatiques

- Stockage
- Gestion du stockage
- Systèmes
- Systèmes intégrés
- Gestion des services informatiques

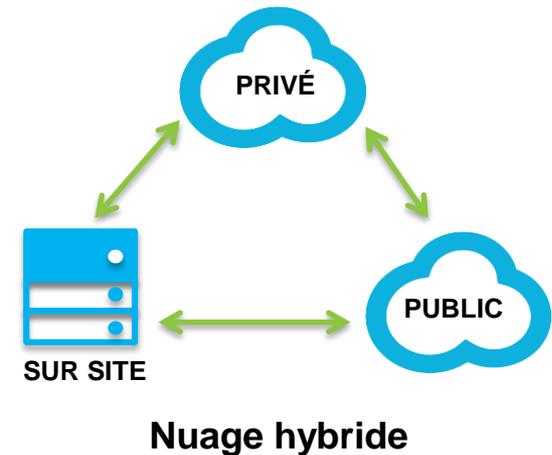
PaaS et SaaS

IaaS

## En fonction de vos besoins et exigences

Vous avez le choix – sur site, sous forme de service ou en nuage – pour une souplesse et une sécurité hors pair

- Sur site : le logiciel est installé, déployé et géré au sein de votre infrastructure informatique
- Sous forme de service : les applications, les plateformes et les infrastructures fonctionnent sur des nuages (ordinateurs à distance) reliés aux ordinateurs des utilisateurs via Internet et, habituellement, un navigateur Web
- Au moyen de nuages hybrides : combinaison de nuages privés et d'applications sur site (processus d'affaires de base et systèmes d'enregistrement) et de données sensibles provenant d'environnements traditionnels de centre informatique avec des services de nuage public



## Vous avez le contrôle

Vous pouvez optimiser et maximiser l'utilisation de vos ressources sur site – données, applications, infrastructure, systèmes – ET investir dans le nuage et les services. Vous n'avez pas à choisir entre les deux options.

# L'offre Abonnement aux logiciels et assistance IBM est essentielle

## Quand vous choisissez l'option sur site ou en nuage hybride

Avec l'Abonnement aux logiciels et l'assistance IBM, qui est une solution complète de mise à niveau des produits et d'assistance technique, vous vous assurez que les logiciels IBM non seulement relèvent les défis d'aujourd'hui, mais continueront à vous offrir de la valeur pendant les années à venir, ainsi qu'un accès à l'innovation et à l'expertise.



**L'abonnement aux logiciels IBM** vous offre l'innovation sous forme de mise à niveau des produits – nouvelles éditions et versions – de la façon qui vous convient. Il offre la sécurité, les correctifs et les améliorations de façon progressive, en réduisant au minimum les perturbations et en accélérant l'accès à la valeur.

**L'assistance IBM pour les logiciels** vous offre l'expertise, avec l'accès à un portail d'assistance à entrée unique, à des ingénieurs de la connaissance, à des planificateurs de produits et techniques, et à des professionnels en ligne ou au téléphone – quand et où cela vous convient, de la façon qui vous convient.

[ibm.com/software/subscriptionandsupport](http://ibm.com/software/subscriptionandsupport)

Une année comprise avec votre premier achat de logiciel dans le cadre de Passport Advantage ou de Passport Advantage Express

## L'innovation est innée chez IBM

Tous les ans, **IBM investit environ 6 % de l'ensemble de ses revenus** en R et D :

- pour les opportunités à forte croissance et à valeur élevée
- pour les innovations à court et à moyen terme
- pour les nouvelles technologies, afin d'aider ses clients à relever leurs défis les plus difficiles

**Recherche IBM** est un moteur d'innovation

Depuis plus de 60 ans, Recherche IBM est le moteur d'innovation d'IBM Corporation. Depuis l'aide apportée pour aider à l'atterrissage des missions spatiales Apollo sur la lune jusqu'à l'apparition de Watson, Recherche IBM n'a cessé de définir l'avenir de la technologie

- 12 laboratoires sur 6 continents
- Environ 3 000 scientifiques et des centaines de chercheurs ayant une expertise sectorielle approfondie
- 46 États américains et 35 pays

**22 ans de leadership en matière de brevets**

- Numéro 1 pour les brevets – 22<sup>e</sup> année consécutive où IBM a obtenu plus de brevets aux États-Unis que toute autre entreprise
  - En 2014, IBM a obtenu le nombre record de 7 534 brevets américains
  - En 2013, IBM avait établi un nouveau record pour une seule année : 6 809 brevets américains
- Entre 1993 et 2014, les inventeurs d'IBM ont obtenu près de 81 500 brevets
- 8 500 inventeurs d'IBM dans 46 États américains et 43 pays



et téléchargez les nouvelles versions et améliorations de code quand vous le souhaitez

**L'abonnement aux logiciels IBM** vous offre **l'innovation** sous forme de mise à niveau des produits – nouvelles éditions et versions – de la façon qui vous convient, en réduisant au minimum les perturbations et en accélérant l'accès à la valeur. Pour en tirer pleinement parti :

- Assurez-vous de demander l'accès à [Passport Advantage en ligne](#)
  - définissez vos préférences en matière de notification et de téléchargement
  - repérez vos contacts techniques principal, secondaire et de site
  - voyez ce à quoi vous avez droit
- Si vous avez des responsabilités techniques
  - vérifiez votre accès aux demandes de services et aux dossiers de gestion des incidents (PMR)
  - abonnez-vous aux avis sur l'assistance et aux bulletins de sécurité
  - utilisez les correctifs pour protéger vos systèmes et processus
- [Téléchargez les logiciels nouveaux et améliorés d'IBM quand ils deviennent disponibles](#)

C'est vous qui décidez quand faire les mises à niveau, mais nous vous recommandons de télécharger les nouvelles versions ou éditions avant que votre version installée n'arrive à la date de fin d'assistance

pour réduire les coûts, améliorer les performances et augmenter l'efficacité, la sécurité et le rendement votre investissement

Selon les tests de performances, les clients qui mettent à niveau leurs logiciels sont en moyenne 20 % plus efficaces que ceux qui ne le font pas.

Exemples d'avantages obtenus grâce aux mises à niveau, selon des clients d'IBM

**500 %**

augmentation des performances pour la livraison de messages multi-abonnés avec la mise à niveau d'IBM MQ

---

**80 %**

jusqu'à 80 % de hausse des taux de compression, ce qui réduit le coût total du stockage, avec la mise à niveau de DB2

---

**60 %**

jusqu'à 60 % de réduction du coût de stockage des courriels avec la mise à niveau d'IBM Notes et Domino

---

**20 %**

temps de réponse interactive 20 % plus rapide avec la mise à niveau de Cognos Business Intelligence

## pour responsabiliser votre équipe technique

**Commencez par le portail d'assistance IBM, qui est une interface intégrée à l'adresse [ibm.com/support](http://ibm.com/support)**

- Recherchez les réponses sur l'utilisation et sur le code
- Allez sur les [IBM Knowledge Centers](#) et reliez-vous aux groupes d'utilisateurs et aux forums
- Téléchargez les livres rouges et la documentation d'aide
- Accédez à [Fix Central](#)
- Soumettre des [demandes de service IBM](#) et faites le suivi des dossiers de gestion des incidents (PMR)
  - Contactez par téléphone des ingénieurs de la connaissance et des spécialistes techniques dédiés
  - Assistance 24x7 pour les problèmes de gravité 1 – si vous travaillez, nous travaillons aussi
- Ayez recours aux sites [IBM Remote Assistance](#) et [IBM Support Assistant](#) pour accélérer le dépannage
- Abonnez-vous aux avis d'assistance pour recevoir les alertes de sécurité et les mises à niveau d'assistance de routine en fonction de vos préférences

**Pour en savoir plus :**

- [ibm.com/support](http://ibm.com/support)
- [IBM electronic support](#)

et recevez des alertes proactives sur les nouvelles versions, la sécurité et l'assistance, personnalisées selon vos besoins



- Avec les notifications électroniques (définies sur votre site [Passport Advantage en ligne](#)), vous savez quand vous pouvez télécharger les nouvelles versions, éditions et modifications relatives à vos logiciels sous licence IBM
- [Tenez-vous au courant grâce à MyNotifications](#). Recevez les alertes et les liens de sécurité vers l'information d'assistance mise à jour, notamment les APAR, les téléchargements et les pilotes (éditions, rafraîchissements, correctifs, iFixes, mises à jours, SupportPacs, outil et autre code d'assistance), flashes, alertes rouges et Technotes (dépannage)

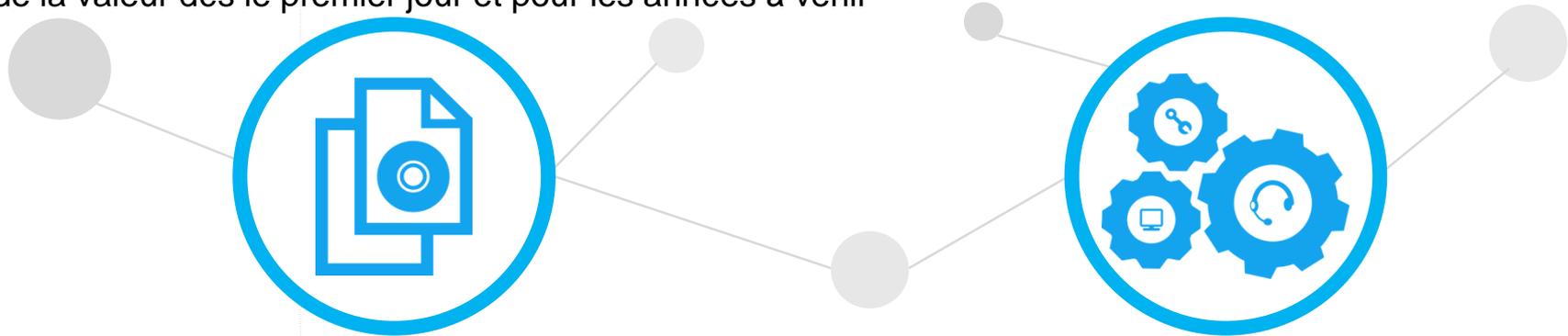
## Ajoutez d'autres offres aux avantages de l'Abonnement aux logiciels et l'assistance (S&S)

- Le [programme d'accélération de la valeur](#) affecte un expert à votre entreprise. Ce conseiller de confiance apprendra à connaître l'ensemble de votre environnement de façon approfondie et pourra ainsi faciliter des déploiements plus rapides, un leadership en matière de cycle de vie, la réduction des risques, et plus encore, en trouvant des moyens d'améliorer votre environnement et l'ensemble de compétences de votre personnel.
- [Services de laboratoire pour logiciels IBM](#) : des consultants compétents vous aident à mettre en œuvre vos solutions, à maximiser la valeur de votre investissement et à répondre à vos besoins d'affaires critiques.
- [Assistance améliorée pour les logiciels](#) des Services technologies mondiaux



pour avoir un accès continu aux mises à niveau, à l'assistance et à l'expertise technique

Solution complète de mise à niveau et d'aide technique, **l'Abonnement aux logiciels et l'assistance IBM** vous permet d'accéder aux mises à niveau, aux améliorations progressives, aux correctifs, aux corrections de sécurité, aux experts et au soutien technique; vous vous assurez ainsi que votre investissement vous offre de la valeur dès le premier jour et pour les années à venir



**L'Abonnement aux logiciels IBM** vous permet d'accéder à l'innovation. Téléchargez :

- les nouvelles versions et éditions à partir de Passport Advantage en ligne
- les améliorations progressives relatives au code et à la sécurité
- les correctifs

Quand cela vous convient

**L'assistance technique IBM** vous donne accès aux experts locaux et en ligne. Pour commencer :

- [IBM Support](http://ibm.com/support) sur [ibm.com/support](http://ibm.com/support). Recherchez les outils, la documentation, les forums, les livres rouges et les autres documents d'information
- Inscrivez-vous à une expérience d'assistance personnalisée selon votre profil et vos préférences
- Demandez l'accès à l'outil Service Request (SR) (et aux rapports PMR) pour avoir une aide rapide en cas de problèmes de gravité 1

[ibm.com/software/subscriptionandsupport](http://ibm.com/software/subscriptionandsupport)

## Partagez cette présentation avec d'autres personnes

- **Renouvelez l'offre pour chaque produit tous les ans – l'offre S&S active permet d'obtenir une valeur mesurable**
  - Profitez des nouvelles fonctions novatrices; téléchargez les nouvelles versions et éditions
  - Soumettez les demandes de services et les PMR pour une résolution plus rapide
  - Trouvez des documents et partagez l'information avec les communautés d'utilisateurs, les ingénieurs de la connaissances, les experts et les spécialistes de l'assistance dédiés d'IBM
  - Planifiez à des fins d'innovation et protégez votre investissement
  - Dépensez moins pour l'acquisition de logiciels
  - Réduisez au minimum les pannes, les arrêts de service et les autres risques attribuables aux problèmes techniques et opérationnels
  - Augmentez la sécurité, optimisez les performances
  - Diminuez les vulnérabilités et les risques
  - Réduisez le fardeau de votre personnel informatique
- **Ne laissez pas votre couverture arriver à échéance – sans une offre S&S active, vos coûts et vos risques augmentent\***

Pour en savoir plus :

[ibm.com/software/subscriptionandsupport](http://ibm.com/software/subscriptionandsupport) | [www.ibm.com/support](http://www.ibm.com/support)

\*Les coûts de remise en œuvre des avantages relatifs aux mises à niveau, aux correctifs et à l'assistance sont jusqu'à trois fois plus élevés que la dépense de renouvellement annuelle

## Liens clés

### **Autres informations :**

[ibm.com/software/subscriptionandsupport](http://ibm.com/software/subscriptionandsupport)

[Regardez la série de vidéos sur l'offre Abonnement aux logiciels et assistance IBM](#)

### **Notions essentielles sur les mises à niveau :**

[Voyez les versions nouvelles et améliorées de vos logiciels sous licence](#)

[Apprenez comment faire des mises à niveau avec l'offre active Abonnement aux logiciels et assistance IBM](#)

### **Notions essentielles sur l'assistance :**

[Assistance électronique IBM](#)

[Portail d'assistance IBM](#)

[Manuel de l'assistance pour les logiciels IBM](#)

[Cycle de vie de l'assistance pour les logiciels IBM](#)

# Marques de commerce

IBM Corporation, 2015  
IBM Canada Ltée, 2015

- IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques de commerce ou des marques déposées d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et (ou) dans certains autres pays, utilisées sous licence par IBM Canada Ltée. Si ces marques et d'autres marques d'IBM sont suivies du symbole <sup>MD</sup> ou <sup>MC</sup> à leur première occurrence dans un document, cela signifie qu'il s'agit d'une marque déposée ou de *common law* aux États-Unis, qui appartenait à IBM au moment où l'information a été publiée. Ces marques peuvent aussi être déposées ou être des marques de *common law* dans d'autres pays. La liste à jour des marques d'IBM est disponible sur le Web sous [Copyright and trademark information](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) à [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).
- Tous les autres noms de société, de produit ou de service peuvent être des marques de commerce ou des marques de service appartenant à leurs détenteurs respectifs.
- Ce document peut faire référence à des produits ou à des services IBM non annoncés dans votre pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer.