



IBM Software Subscription and Support

Mises à jour et support technique
pour votre logiciel IBM sur site



Sous forme de service, sur site ou via une solution cloud

Cloud / Sous forme de service / sur site

Engagement sociétal / numérique

- Commerce et commerce électronique
- Marketing et merchandising
- Achats
- Gestion des talents
- Gestion des villes
- Gestion des actifs et des installations
- Réseaux sociaux et messagerie d'entreprise
- Expérience numérique

Big data et analyse

- Informatique cognitive
- Analyse métier
- Big data
- Entrepôt de données
- Bases de données
- Amélioration, intégration et gouvernance des données
- Gestion de contenu d'entreprise

Mobilité

- Développement mobile et intégration
- Analyse de l'expérience mobile
- Gestion mobile et sécurité
- Gestion unifiée des noeuds finaux

Sécurité

- Sécurité intérieure et analyse
- Protection évoluée contre la fraude
- Gestion des identités et des accès
- Sécurité et confidentialité des données
- Sécurité d'application
- Protection de l'infrastructure

Développement et intégration

- DevOps
- Ingénierie continue
- Modernisation de l'entreprise
- Infrastructure d'application
- Gestion intelligente des processus métier
- Connectivité et intégration d'applications
- Internet des objets

Infrastructure et opérations informatiques

- Stockage
- Gestion de l'espace de stockage
- Systèmes
- Systèmes intégrés
- Gestion des services informatiques

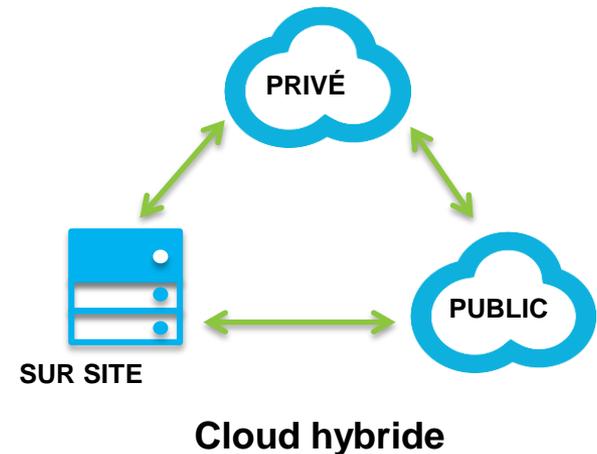
PaaS (plateforme sous forme de services)
et SaaS (logiciel sous forme de services)

IaaS (infrastructure
sous forme de services)

En fonction de vos besoins et de vos exigences

Choisissez une solution sur site, sous forme de service ou cloud pour bénéficier d'un niveau de flexibilité et de sécurité sans pareil

- 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 s'exécutent sur des clouds (ordinateurs distants) connectés aux postes des utilisateurs par le biais d'Internet et, généralement, d'un navigateur Web
- Par l'intermédiaire de clouds hybrides : Des clouds privés et des applications sur site (processus coeur de métier et systèmes d'enregistrements), ainsi que des données sensibles provenant d'environnements de centre de données traditionnels, alliés à des services de cloud public.



Avoir le choix pour mieux maîtriser la situation

Vous pouvez optimiser et maximiser l'utilisation de vos ressources (données, applications, infrastructure, systèmes) ET à la fois investir dans le cloud et dans des services. Les deux approches ne s'excluent pas mutuellement.

Si vous choisissez une solution sur site ou de cloud hybride

IBM Software Subscription and Support, solution de mise à niveau et de support technique complète pour les produits, permet d'assurer que les logiciels IBM ne relèvent pas seulement les défis d'aujourd'hui, mais qu'ils continuent également à générer de la valeur pour les années à venir en vous permettant d'accéder à l'innovation et à l'expertise



Avantages d'IBM Software Subscription : l'innovation sous forme de mises à niveau de produits, de nouvelles éditions et de nouvelles versions selon vos besoins. Ce service vous permet d'obtenir des améliorations de sécurité, des correctifs, des modules de correction et des extensions de code diffusés de façon plus progressive, de minimiser les périodes d'interruption et d'accélérer la création de valeur.

Avantages du service IBM Software Support : l'expertise technique grâce à l'accès à un portail de support à point d'entrée unique, à des ingénieurs en connaissances, à des planificateurs de produits et de support technique et à des professionnels en ligne ou par téléphone, quels que soient le lieu, le moment, et la façon dont vous en avez besoin.

ibm.com/software/subscriptionandsupport

Un an inclus avec votre achat de logiciel Passport Advantage ou Passport Advantage Express initial

L'innovation est inscrite dans notre ADN

Chaque année, **IBM investit environ 6 % de ses recettes totales** dans la R&D en se concentrant sur

- les opportunités à forte croissance et à forte valeur ajoutée ;
- les innovations à court et moyen terme ;
- les nouvelles technologies capables d'aider les clients à relever leurs défis les plus épineux.

IBM Research est votre moteur d'innovation

Depuis plus de soixante ans, IBM Research est le moteur d'innovation de la société IBM. Depuis la collaboration aux missions spatiales Apollo jusqu'au développement du logiciel d'intelligence artificielle Watson, IBM Research continue de définir le futur de la technologie

- 12 laboratoires. 6 continents
- @3 000 scientifiques et des centaines de chercheurs possédant une connaissance approfondie du secteur
- 46 états américains et 35 pays

22 ans de leadership en matière de brevets

- N° 1 en brevets - pour la 22ème année consécutive, IBM obtient plus de brevets américains que toute autre société
 - En 2014, IBM reçoit un nombre record de 7 534 brevets américains
 - En 2013, IBM a établi un nouveau record sur une seule année avec 6 809 brevets américains
- Entre 1993 et 2014, les inventeurs d'IBM ont reçu près de 81 500 brevets
- 8 500 inventeurs d'IBM dans 46 états des Etats-Unis et dans 43 pays à travers le monde



Avantages d'IBM Software Subscription : l'**innovation** sous forme de mises à niveau de produits, de nouvelles éditions et de nouvelles versions, à télécharger à votre guise pour minimiser les interruptions et accélérer la création de valeur. Pour profiter pleinement des avantages de votre abonnement, procédez comme suit

- Veillez à demander l'accès à [Passport Advantage Online](#)
 - définissez vos préférences de notification et de téléchargement
 - localisez votre contact principal, secondaire et votre contact technique du site
 - affichez les autorisations d'utilisation et beaucoup d'autres informations
- Si vous avez des responsabilités techniques
 - vérifiez votre accès aux Demandes de service et aux enregistrements PMR
 - abonnez-vous aux notifications de support et aux bulletins de sécurité
 - tirez profit des correctifs et des modules de correction pour protéger vos systèmes et processus
- [Téléchargez la nouvelle version améliorée des logiciels IBM dès qu'elle est disponible](#)

Bien qu'il vous appartienne de choisir les mises à niveau à effectuer et le moment où vous allez le faire, nous vous conseillons de télécharger une nouvelle version ou une nouvelle édition avant que votre version installée n'atteigne la date de fin de support

pour réduire les coûts, améliorer les performances, accroître l'efficacité, la sécurité et le retour sur investissements

Les tests de performances indiquent que les clients qui effectuent la mise à niveau sont en moyenne 20 % plus efficaces et plus productifs que ceux qui ne le font pas.

Exemples d'avantages liés à la mise à niveau rapportés par les clients IBM

500 %

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

Jusqu'à

80 %

d'augmentation des taux de compression qui réduisent les coûts globaux du stockage avec la mise à niveau de DB2

Près de

60 %

de réduction du coût de stockage des e-mails avec la mise à niveau d'IBM Notes® et de Domino®

Temps de réponse interactif

20 %

plus rapide avec la mise à niveau de Cognos Business Intelligence

Démarrez avec le portail de support IBM, une interface intégrée unique @ ibm.com/support

- Cherchez des réponses aux questions relatives aux procédures et au code
- Activez des liens vers les [IBM Knowledge Centers](#) et connectez-vous à des groupes d'utilisateurs et à des forums
- Téléchargez les Redbooks et la documentation de support
- Accédez à [Fix Central](#)
- Soumettez des [demandes de service IBM](#), assurez le suivi et la révision des enregistrements PMR
 - Consultez des ingénieurs en connaissances et des spécialistes techniques dédiés par téléphone
 - un support 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les problèmes de gravité 1 : si vous travaillez, nous travaillons
- Utilisez l'[assistance à distance IBM](#) et [IBM Support Assistant](#) pour accélérer le traitement des incidents.
- Abonnez-vous aux notifications de support pour les alertes de sécurité et les mises à jour de support courantes basées sur vos préférences

En savoir plus @

- ibm.com/support
- [Support électronique d'IBM](#)



pour recevoir des alertes proactives d'édition, de sécurité et de support adaptées à vos besoins



- Les notifications électroniques (définies dans votre site [Passport Advantage Online](#) autorisé) vous informent que de nouvelles versions, éditions et modifications de votre logiciel IBM sous licence sont disponibles en téléchargement
- [Restez à jour avec MyNotifications](#). Obtenez des alertes de sécurité et des liens vers des informations de support nouvelles et mises à jour, avec notamment : des rapports APAR, des téléchargements et des pilotes [éditions, actualisations, packs de correctifs, correctifs iFix, mises à jour, SupportPacs, outils, et autre code de support], des notifications flash, des alertes rouges et des notes techniques [traitement des incidents]

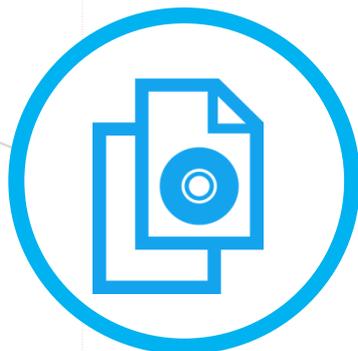
Renforcez les avantages de votre abonnement S&S avec une offre de support supplémentaire

- [Le contrat Accelerated Value Program](#) vous met en relation avec un spécialiste attiré qui développe une compréhension approfondie de votre environnement global. Fort de cette compréhension, le conseiller spécialisé digne de confiance s'efforce à faciliter des déploiements plus rapides, à promouvoir l'encadrement du cycle de vie, la limitation des risques, etc., en identifiant les façons d'améliorer votre environnement et l'ensemble de compétences de votre personnel.
- [IBM Software/Lab Services](#) met à votre service des conseillers compétents et chevronnés pour vous aider à implémenter vos solutions, à maximiser la valeur retirée de votre investissement, et à répondre à vos besoins métier stratégiques.
- [Un service de support logiciel avancé](#) de Global Technology Services



Pour bénéficier d'un accès continu aux mises à niveau, au support et à l'expertise techniques

Solution de mise à niveau et de support technique complète pour les produits, **IBM Software Subscription and Support** fournit l'accès aux mises à niveau, aux améliorations incrémentielles, aux correctifs, aux correctifs de sécurité, aux experts et au support technique, de façon à vous assurer que vous tirez le meilleur parti de votre investissement dès le premier jour et pour les années à venir

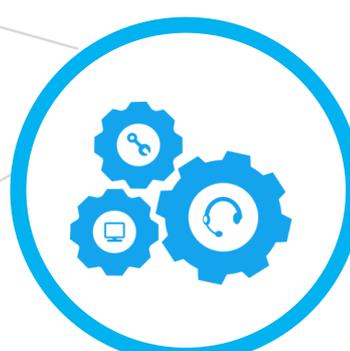


IBM Software Subscription vous donne un accès privilégié à l'innovation.

Téléchargez...

- Les nouvelles versions et éditions à partir de Passport Advantage Online
- Les améliorations de code et de sécurité incrémentielles
- Les correctifs, modules de correction

...à votre guise



Le support technique IBM permet d'accéder à des experts techniques locaux et en ligne.

Démarrez avec

- [IBM Support @ ibm.com/support](https://ibm.com/support). Recherchez des outils, de la documentation, des forums, des Redbooks et des actifs de connaissance
- Inscrivez-vous pour bénéficier d'une expérience de support adaptée à votre profil unique et à vos préférences
- Demandez l'accès à l'outil Service Request (SR) (et à la génération d'enregistrements PMR) et utilisez-le pour obtenir une réponse rapide aux problèmes de support de gravité 1

ibm.com/software/subscriptionandsupport

Partagez cette présentation avec d'autres

- **Renouvelez chaque produit, chaque année : un abonnement S&S actif offre une valeur ajoutée mesurable**
 - Tirez profit de nouvelles fonctionnalités innovantes : téléchargez les nouvelles versions et les nouvelles éditions
 - Soumettez des demandes de service et des enregistrements PMR pour un délai de résolution plus rapide
 - Localisez des documents et partagez des informations avec les communautés d'utilisateurs, avec des ingénieurs en connaissances et des experts IBM, ainsi qu'avec des spécialistes du support technique dédiés
 - Préparez-vous à l'innovation et protégez votre investissement
 - Réduisez vos dépenses d'acquisition de logiciel
 - Réduisez le temps d'indisponibilité et les autres risques résultant des problèmes techniques et opérationnels
 - Augmentez la sécurité et optimisez les performances
 - Réduisez les vulnérabilités et les risques
 - Réduisez la charge de travail de votre personnel informatique

- **Ne laissez pas votre couverture expirer : sans abonnement S&S actif, vos coûts et vos risques augmentent***

Pour plus d'informations :

ibm.com/software/subscriptionandsupport | www.ibm.com/support

*Le coût d'une réintégration pour profiter des mises à niveau, des correctifs et d'un support attiré peut atteindre trois fois le coût du renouvellement annuel

Liens principaux

Pour plus d'informations :

ibm.com/software/subscriptionandsupport

[Visionnez la série de vidéos sur IBM Software Subscription and Support](#)

Informations de base sur les mises à niveau

[Affichez les nouvelles versions et les versions améliorées de votre logiciel sous licence](#)

[Découvrez comment effectuer une mise à niveau avec un abonnement IBM Software Subscription and Support actif](#)

Informations de base sur le support

[Support électronique d'IBM](#)

[Portail de support IBM](#)

[Manuel du service de support logiciel IBM](#)

[Cycle de vie du service de support logiciel IBM](#)

Marques et remarques

IBM Corporation 2015

- IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays. Si
- ces marques et d'autres marques d'IBM sont accompagnées du symbole approprié (® ou ™), ces symboles signalent des marques d'IBM aux Etats-Unis à la date de publication de ce document. Ces marques peuvent également exister et éventuellement avoir été enregistrées dans d'autres pays. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "[Copyright and trademark information](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)" à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.
- Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.
- Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité.

