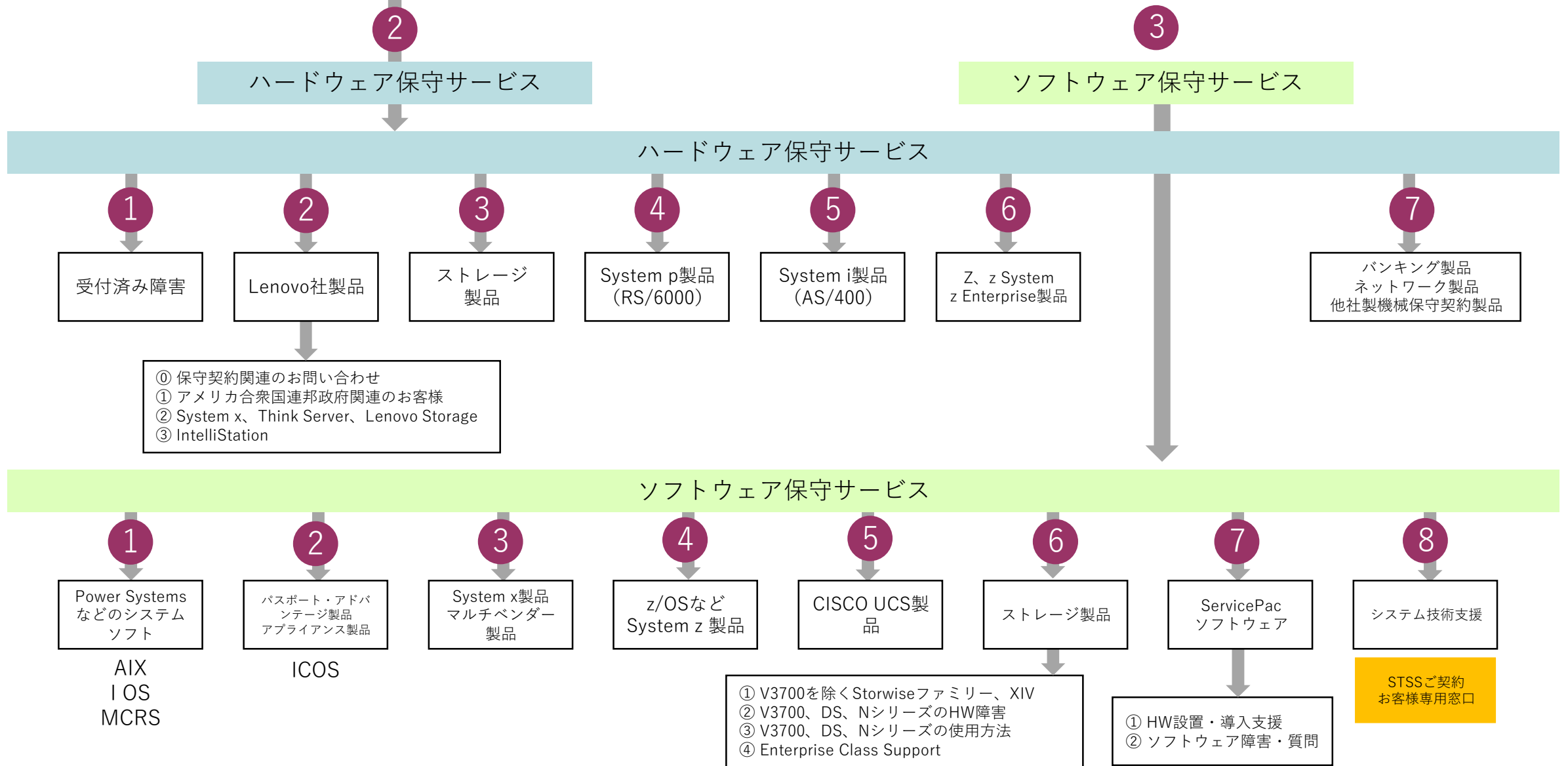


IBM製品のお問合せについて



アジェンダ

1. 問い合わせ窓口IBMサービスラインについて
2. ハードウェア保守サービスのお問合せの手順
3. CISCO製品-IBM保守サービスのお問合せに必要な情報
4. ソフトウェア保守サービスのお問合せの手順
5. ソフトウェアメンテナンス契約 (SWMA) における重要度定義
6. マシン・コントロール・プログラム遠隔支援 (MCRSA)について
7. RedHat Linuxサポートの登録・問合せについて



2. ハードウェア保守サービスのお問合せ手順

• 事前に準備するもの

- お客様名
- 機械番号（4桁）*
- シリアル番号（7桁）*
- お客様機械設置先のご住所
- ご担当者様名
- お電話番号
- 障害内容

* 通常labelに表示されています



• 問い合わせ手順

1. IBMサービスラインに電話
 2. ガイドに従い電話機の2を押すと、ハードウェア障害受付へ接続
 3. 該当製品区分の確認の時はガイドに従い1を押す。CISCO Systemsの場合は、その後7を押す。
- 障害受付時は窓口で機械番号とシリアル番号をもとに、保守契約の有無と契約内容を確認されます。
 - 受付番号割当次回以降、受付番号で継続問い合わせが可能
 - 障害受付番号の発行には時間がかかるため、現在お客様に要求されない限りお伝えしておりません。要求された場合は折り返しでの連絡となります。

3. CISCO製品-IBM保守サービスのお問合せに必要な情報

• 事前に準備するもの

- 契約前に取り交わしている契約書
- 機械番号 (4桁)
- シリアル番号 (7桁)
- お客様名 (エンドユーザー名)
- 機械設置先住所

機械番号：
3636/3637

シリアル番号：
XXXXXXXX

英数字7桁

別紙 - 対象機械一覧

設置先お客様番号	00000000		
サービスレベル	SLC	サービスの内容	
保証期間/サービスレベル	NB4	他社製ネットワーク機械保守サービス, ベース・サービス(24x7)	月曜日～日曜日 24時間 00:00-24:00

【初年度料金】

機種	型式/ 機構番号	機械番号/機械名称	台数	保証期間満了日	保守サービス開始日	保守サービス終了日	サービス料金
3636	UCF	00000000 UCSC-C220-M3S	1		H28/11/31	H28/11/31	¥1,000,000



4. ソフトウェア保守サービスのお問い合わせ手順

• 事前に準備するもの

- 機械設置先お客様番号（英数字7桁）*
- お問い合わせ対象製品名、バージョン
- 機械番号（4桁）
- シリアル番号（7桁）
- 折り返し先の電話番号

*お手持ちの番号が6桁の場合は先頭に0（ゼロ）を付ける



• お問い合わせ手順

1. IBMサービス・ラインまたはフリーダイヤル 0120-557-931 に電話

※サービス・ライン(0120-34-0000)からは3番→1番の順番にボタンを押すとシステムソフトウェアの窓口につながります。

2. 受付担当者につながったら、事前に準備した情報を伝える
3. テクニカルサポートセンター担当者が折り返し連絡をするので、詳細を伝える

※IBM i関連、AIX関連のソフトウェアメンテナンス契約（SWMA）は、利用対象機械単位の契約となる

ソフトウェアメンテナンス契約（SWMA）におけるテクニカルサポートの提供範囲

<https://www.ibm.com/support/pages/node/871066>

【対象製品】

- AIXおよび AIX関連 S/W（IBM i含む）、Storage関連S/W

【サービス内容】

- 製品のインストールや使用方法に関する日常的かつ短時間のご質問に対するサポート
- 製品のプログラムコードに起因する障害に対するサポート

【サービス提供時間】

- 標準時間帯9：00～17：00（土日祝日、年末年始を除く）

【サポート内容】

- 製品のインストールや使用方法に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
- 製品の互換性や相互操作性に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
- 製品資料の解釈のサポート
- 可能な範囲での構成サンプルの提供
- データベースの検索
- 修正策の情報提供
- 製品のプログラム・コードに起因する障害に対するサポート

【サポート対象外の例】

- データベースやカタログの設計、回復
- ご契約製品に起因しないと思われる問題の資料解析
- お客様のコード（ユーザー・エグジット、アプリケーション・プログラム）の解析や調査
- お客様の要望によるサンプルの作成
- パフォーマンス・データの分析やチューニング
- オンサイト・サポート

etc . . .



OK!



5. ソフトウェアメンテナンス契約 (SWMA) における重要度の定義

as of 2021/01

重要度	定義
重要度1	<p>システムまたはサービスの停止 ビジネスの重要な機能が操作不能か、重要なインターフェースに障害が発生している。これは通常、本番環境において製品またはサービスにアクセスできず、その結果運用に重大な影響を及ぼしている事を示します。この状態には迅速な解決策が必要です。 注: 重要度1の問題を解決するために、お客様側でも24時間体制で技術的に作業が可能であることを前提に、IBMも24時間体制で対応いたします。お客様は問題診断や解決においてIBMをご支援いただきます。 IBM Cloud サービスについては、重要なビジネスへの影響がありクラウド・サービスが使用できないことを最初に認識してから24時間以内に、Service Down caseを記録する必要があります。</p>
重要度2	<p>製品、サービス、ビジネス、または製品/サービスの機能の使用が大幅に制限される、またはビジネスのデッドラインを超える危機的状況に陥る恐れがある</p>
重要度3	<p>製品、サービス、または機能が使用可能で、問題は運用に重要な影響を与えない。</p>
重要度4	<p>技術的でない依頼やお問合せ。</p>

<https://www.ibm.com/support/pages/node/871060>

6. マシン・コントロール・プログラム遠隔支援 (MCRSA)について

【対象製品】

- H/W機械コード

【サービス内容】

- 製品のインストールや使用方法に関する日常的かつ短時間のご質問に対するサポート
- 障害に関するサポートはH/Wコールセンター経由で受付（0120-557-931による受付は不可）
- 対象の機械型式、シリアル番号を準備してお電話ください

【サービス提供時間】

- 標準時間帯9：00～17：00（土日祝日、年末年始を除く）拡張時間帯なし

【サポート内容】

- 対象機械コードに対するQAサポート（テクニカルサポート）
 - ハードウェアオーダーに対しCDが出荷
 - 機械コードはハードウェアにプリインストール
 - ハードウェアマネジメントコンソール（HMC）用機械コードの更新はWebサイトからダウンロード（FixCentral）
- 有効期間：1年、3年から選択（期間終了後の継続契約は任意）
- 継続契約は再度オーダーが必要

【サポート対象外の例】

- サブスクリプション、障害に関するサポート



OK!



7. RedHat Linuxのサポートの登録・問合せについて

【サービス内容】

- RedHat Linux のサポートは、RedHat社の登録用コードによる登録後に、右記の様なメールが指定された返送先（登録ユーザー、またはBP様）に送信されます。

【サービス提供時間】

- 年末年始（12/30～1/03）および土日祝日を除きます。
 - 標準時間帯：受付/対応：月～金曜日の午前9時～午後5時
 - 拡張時間帯：受付24時間 対応：月～金曜日の午前9時～午後5時

【カスタマーサービス】

- メールにはそれぞれ直電のフリーダイヤルが記載されております。
- サービスラインから入っていただいても同じ窓口につながります。
3.ソフトウェア保守 → 3.マルチベンダー製品にて受け付けいたします。

【登録について】

- RedHat社登録用コード(Registration Code)が記載されたエンタイトルメント・カードのコードを、Red Hat社のウェブサイトから登録しソフトウェアをダウンロードし利用可能。

※Red Hat Networkアカウント必要

サポートバックfor Linux

お客様各位

拝啓 この度は、弊社サービスをご契約いただきまして誠にありがとうございます。
ご契約に基づき、登録情報をお届けいたします。

今後とも弊社製品およびサービスをご愛顧いただきますよう、何卒よろしくお願ひ申し上げます。

お客様登録情報

ご契約サービスサポート・バックfor Linux

サービス期間20XX/07/01 ~20XX/06/30

ご契約サービス時間帯拡張

契約書番号 XXXXXXXXXX

問い合わせ先： システム・テクニカル・サービス・センター

電話番号： 0120-710-517

サービスご利用手順

[A] 事前の確認事項

ご利用の際には、「対象機器の機種・型式・シリアル」が必要になりますので、ご確認ください。

[B] 利用手順

- 問い合わせ先電話番号へ電話してください。
- 以降、音声応答によるガイドがありますので、ガイドに従ってください。
なお、音声によるガイド途中でも、既に次に入力すべき番号が判っている場合は先行入力が可能です。
但し、2ステップ以上の入力を一度に行うことはできません。また、早すぎると認識されない場合があります。
- センター担当者によるサービスを提供いたします。

サービス時間帯

サービス時間帯は次のとおりです。年末年始（12月30日～1月3日）およびIBMの法定点検日を除きます。

標準時間帯： 受付/対応：月曜日から金曜日の午8時～午後5時（祝日を除く）

拡張時間帯： 受付：×日0時～ 対応：月曜日から金曜日の午8時～午後5時

その他

センターではお問い合わせ内容の確認及びサービス向上の一環として、お客様との会話を録音させていただきます。予めご了承ください。