

# IBM他社製プログラム支援サービス

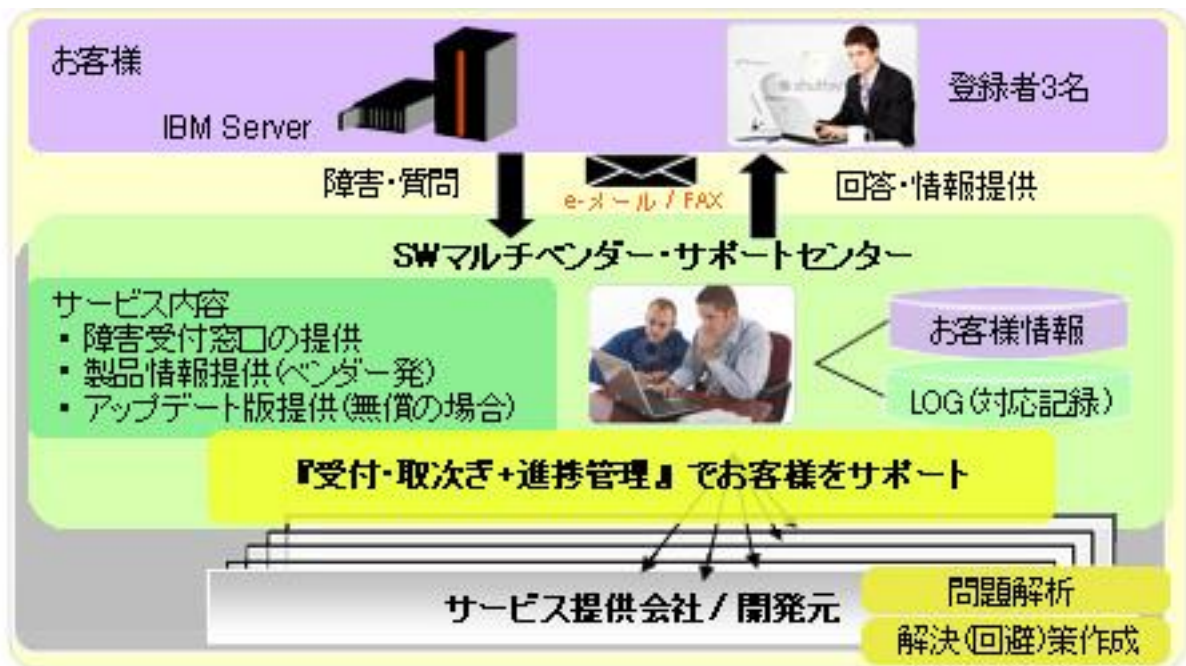
お客様のソフトウェア・マルチベンダー環境において、お客様の依頼によりIBMが選定したサービス提供会社とともに他社製プログラムに対する支援サービスを提供します



## 複数ソフトウェア環境のITシステム 他社製品の一括サポートで安心を提供

複数のソフトウェア・ベンダーと保守契約をおこなっているお客様に代わって、IBMがベンダーと契約をおこないます。お客様は当サービスを契約することにより、他社製ソフトウェア保守契約の一本化を実現できます。IBMは問い合わせの一括窓口を提供し、障害発生時にはお客様とベンダーの間に立ち、問題解決の進捗管理を中心に支援します。

### サービス概要



1. お客様担当者から連絡される他社製ソフトウェア（以下「プログラム」という）の障害を受け付けます。「障害受付・修復サービス依頼票」によりサービス提供会社に修復サービス依頼を行います。
2. サービス提供会社への修復サービス依頼から修復までの進捗管理を行い、お客様へ進捗状況を報告します。
3. お客様担当者から「プログラム」の使用方法に関する問い合わせを受付し、サービス提供会社に対し、回答依頼を行います。
4. 「プログラム・サービス」についてはサービス提供会社が責任をもって提供します。
5. サービス提供会社から無償で提供されるアップ・デート（「プログラム」の更新版）がある場合は、アップ・デートの記憶媒体を入手し、お客様に提供します。

なお、システム技術支援サービス（STSS）と合わせて契約することで、システム技術支援サービスのサービス・レベルの提供を、IBM製品と他社製プログラムまで対象を広げることができます。

## お勧めしたいお客様

- IBM以外のプログラムを複数使用しており、ライセンス管理が大変
- 障害発生時の迅速な対応や、日常運用において技術面に不安がある
- 障害発生時にどこに問い合わせればよいかわからない（窓口が複数ある、切り分けが困難）
- 運用コスト削減のため、プログラムの運用を一括して外部に委託したい

## お勧めしたい理由

お客様に安心と信頼を提供いたします。

- 10年以上の実績：サービス発表以来、他社製ソフトウェアに対してお客様の支援を行っています。
- 24時間対応：ORACLE製品などサポート対象製品によっては、障害受付を24時間365日ご提供します。

ソフトウェア保守の一括サポートを提供いたします。

- 窓口一本化：他社製ソフトウェアの障害発生時の受付窓口を一元化して、お客様の利便性が高くなります。

## 主な対象製品

ORACLE、GENESYS、JP1、VERITAS (Symantec) 製品など

※個別対応になりますので、対象となる製品についてはお問い合わせください。

## サービス提供時間

標準時間帯：受付時間 月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

拡張時間帯：受付時間 月曜日から金曜日24時間

（土、日、祝祭日、年末年始およびサービス提供会社指定の休日を除きます。  
また、サービス提供会社のサービス提供時間帯は、サービス提供会社所定の時間帯とします。）

## サービス期間、サービス料金

サポート対象の他社製ソフトウェア保守料金は、お客様ごと個別見積りし、年額料金でご提供いたします。

## お問合せ先

サポート対象製品についてや、サービス内容の詳細についてのお問い合わせ、お見積りにつきましては、弊社営業担当員または、ビジネス・パートナーにおたずねください。