

System x 向けソフトウェア・サポート・サービスのご利用手順

- [ご利用前のご確認](#)
- [IBM ServicePac ソフトウェアのお問い合わせ手順](#)
- [Support Line ソフトウェアのお問い合わせ手順](#)
- [Linux 関連サービスのお問い合わせ手順](#)
- [サポートライン・サービス、ストレージ・サポートライン・サービス、パートナー・サポートライン・サービスなどのインシデント制サービスのお問い合わせ手順](#)

System x 向けソフトウェア・サポート・サービスご利用の際は、本手順をご参照ください。

(2014 年 4 月 15 日より)

ご利用前のご確認

- ご利用の際、次の番号が必要です。窓口で担当者が伺いますので、予めご用意ください。

ご利用のサービス	必要な項目
→IBM ServicePac ソフトウェア	ご利用システムのマシンタイプ (4 桁) および シリアル番号 (7 桁)
→ Support Line ソフトウェア	ご利用システムのマシンタイプ (4 桁) および シリアル番号 (7 桁)
→ Linux 関連サービス	ご利用システムのマシンタイプ (4 桁) および シリアル番号 (7 桁)
サポートライン・サービス、ストレージ・サポートライン・サービス、パートナー・サポートライン・サービスなどのインシデント制サービス	会員番号 (8 桁) および 暗証番号 (4 桁)

- サポート対象の製品名 / バージョン、質問内容やアプリケーション ソフトウェアなどの関連資料は電話のお手元にご用意ください。
- 各お問い合わせ窓口ではお問い合わせ内容の確認およ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頂いております。予めご了承ください。

- IBM では、外部調査会社にお客様満足度調査を委託しております。お客様には、外部調査会社より e-mail にて、満足度調査をお願いすることが ございます。お客様より頂いたご意見 は、今後のソフトウェア・サービス改善に活かしていきたいと考えておりますので、ご協力をお願いいたします。

[上に戻る](#)

IBM ServicePac ソフトウェアのお問い合わせ手順

ステップ 1： IBM ServicePac ソフトウェア窓口に電話をおかけください。

ステップ 2： お問い合わせの製品グループを、次の中からお選び下さい。

ダイヤル 番号	製品グループ	お問い合わせ製品と内容
1	ハードウェアおよび OS のインストールに関するお問い合わせ	System x のハードウェアおよび Windows、VMware などの OS の導入・セットアップ ストレージ製品（DS シリーズ、N シリーズ、スイッチ、テープ装置など）の導入・セットアップ
2	ServicePac ソフトウェアの技術的な質問	Windows、Vmware、Director などの System x ソフトウェアの導入後の技術 QA および製品障害 ストレージ製品の導入・セットアップ後の技術 QA

ステップ 3： サービスの種類を、次の中からお選び下さい。

- ステップ 2 で、1.を選んだ場合、受付担当者におつなぎしますので、下記の情報をお伝えください。
 - ご利用システムのマシンタイプ、シリアル番号
 - お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン
ARCserve については SKU 番号もお伝えください

- ステップ 2 で、2.を選んだ場合、お問い合わせの ServicePac ソフトウェアの種類を次の中からお選びください。

ダイヤル番号	製品グループ	お問い合わせ製品
1	ストレージ製品のお問い合わせ	<p>ストレージ製品（DS シリーズ、N シリーズ、スイッチ、テープ装置など）</p> <p>詳細は、以下を参照ください。</p> <p>ServicePac for Storage - SW サービス対象製品リスト</p>
2	その他のソフトウェアの技術的な質問	<p>Windows、Vmware、Director などの System x ソフトウェア製品</p> <p>詳細は、以下を参照ください。</p> <p>ServicePac for System x - SW サービス対象製品リスト</p> <p>ServicePac for Windows サービス対象製品リスト</p> <p>ServicePac for VMware サービス対象製品リスト</p> <p>ServicePac for ARCServe サービス対象製品リスト</p>

ステップ 4 : 受付担当者におつなぎしますので、下記の情報をお伝えください。

- ご利用システムのマシンタイプ、シリアル番号
- お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン

ステップ 5 : テクニカル・サポート・センターの担当者が折返しご連絡を致しますので、詳細をお話ください。

[上に戻る](#)

Support Line ソフトウェアのお問い合わせ手順、およびサポートライン・サービス、ストレージ・サポートライン・サービス、パートナー・サポートライン・サービスなどのインシデント制サービスのお問い合わせ手順

ステップ 1 : 各サービスの技術サポート窓口にご電話をおかけください。

ステップ 2 : お問い合わせの製品グループを、次の中からお選び下さい。

ダイヤル 番号	製品グループ	お問い合わせ製品
1	ストレージ製品	<p>ストレージ製品（DS シリーズ、N シリーズ、スイッチ、テープ装置など）</p> <p>詳細は、以下を参照ください。</p> <p>Support Line for Storage - SW サービス対象製品リスト</p>
2	その他の製品	<p>Windows、VMware、Director などの System x ソフトウェア製品</p> <p>詳細は、以下を参照ください。</p> <p>Support Line for Systemx - SW (Director、BOFM) サービス対象製品リスト</p> <p>Support Line for Windows サービス対象製品リスト</p> <p>Support Line for VMware サービス対象製品リスト</p> <p>Support Line for CITRIX サービス対象製品リスト</p> <p>Support Line for ARCserve サービス対象製品リスト</p>

ステップ 3 : サービスの種類を、次の中からお選び下さい。

- ステップ 2 で、1.ストレージ製品を選んだ場合

ダイヤル 番号	サービスの種類	次の手順	参照情報
1	マシンタイプ、シリアルを確認させていただくサービス	ステップ 4-1 へ	Support Line for Storage をご契約のお客様は、こちらをお選び下さい。
2	インシデントを確認させていただくサービス	ステップ 4-2 へ	78 で始まる 8 桁の会員番号をお持ちのお客様は、こちらをお選び下さい。

- ステップ 2 で、2.その他の製品を選んだ場合

ダイヤル 番号	サービスの種類	次の手順	参照情報
1	マシンタイプ、シリアル を確認させていただく サービス	ステップ 4-3 へ	Support Line for System x Support Line for Windows Support Line for VMWare Support Line for CITRIX Support Line for ARCServe をご契約のお客様は、こちらをお選び 下さい。
2	インシデントを確認さ せていただくサービス	ステップ 4-4 へ	70 および 73 で始まる 8 桁の会員番号 をお持ちのお客様は、こちらをお選び 下さい。

ステップ 4 : 受付担当者におつなぎしますので、下記の情報をお伝えください。

ステップ	お伝えいただく情報
4-1	<ul style="list-style-type: none"> ご利用ストレージ製品のマシンタイプ、シリアル番号 お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン
4-2	<ul style="list-style-type: none"> インシデント制サービスの会員番号 (8 桁) と暗証番号 (4 桁) お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン
4-3	<ul style="list-style-type: none"> ご利用システムのマシンタイプ、シリアル番号 お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン
4-4	<ul style="list-style-type: none"> インシデント制サービスの会員番号 (8 桁) と暗証番号 (4 桁) お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン

ステップ 5 : テクニカル・サポート・センターの担当者が折返しご連絡を致しますので、詳細をお話ください。

[インシデントとは](#)

[上に戻る](#)

Linux 関連サービスのお問い合わせ手順

ステップ 1： Linux 関連サービスの窓口にご電話をおかけください。

ステップ 2： 受付担当者におつなぎしますので、下記の対象機器情報をお伝えください。

- ご利用システムのマシンタイプ、シリアル番号
- お問い合わせのソフトウェア製品名、バージョン

ステップ 3： テクニカル・サポート・センターの担当者が折返しご連絡を致しますので、詳細をお話ください。

[上に戻る](#)