



サイト・テクニカル・コンタクト様:

2013.11.06

様

パスポート・アドバンテージ・エクスプレス・サイト番号:
IBMお客様番号:

パスポート・アドバンテージ・エクスプレス プライマリー STC 様

拝啓、時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたびは、パスポート・アドバンテージ・エクスプレスをご契約いただき、また貴殿におかれましてはサイト・テクニカル・コンタクト (STC) をご担当いただき、厚くお礼申し上げます。

ここに、パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのもとでテクニカル・サポートをご利用いただくための方法をご案内させていただきます。サイト・テクニカル・コンタクト様には下記にご説明させていただく技術上の窓口の役割をご担当いただきますので、よろしくご理解とご協力のほどをお願い申し上げます。

弊社といたしましては、お客様のご要望に答えるべく最善を尽くす所存でございますので、今後ともパスポート・アドバンテージ・エクスプレスをご利用いただきますようお願い申し上げます。

敬具

パスポート・アドバンテージに関する詳細は右記をご覧ください。

www.ibm.com/software/jp/passpotadvantage

お客様のご注文履歴、ご登録内容はパスポート・アドバンテージ・オンラインをご覧ください。

<http://www-06.ibm.com/software/jp/passportadvantage/pao.html>

「IBMプログラムのご使用条件」(IPLA)は右記をご覧ください。 www.ibm.com/software/sla

IBMお客様番号:

サイト・テクニカル・コンタクト様へのお願い

技術上の窓口として、以下をご担当いただきます。

- ・ セカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクトの登録と管理
- ・ 問合せご担当者の登録と管理
- ・ セカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト、および問合せご担当者へのサポート
ご利用方法のご案内

※セカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト、および問合せご担当者の登録・管理は、Web サイト上で行っていただきます。

本ご案内に記載されている内容、パスポート・アドバンテージ・エクスプレスおよびテクニカル・サポート関連 Web サイトの情報、および弊社からのテクニカル・サポートに関するその他のご案内を、サイト・テクニカル・コンタクト様よりセカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト様および問合せご担当者に必ずご案内ください。

注記: お客様の登録情報が正しくない場合、お客様がサポートを利用することができなくなる可能性があります。セカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト様および問合せご担当者に対して、連絡先情報を常に最新状態に維持するようご案内ください。また、サイト・テクニカル・コンタクトの登録内容に変更が必要な場合は、お客様内のパスポート・アドバンテージ・エクスプレスのサイトご担当者に連絡し、「パスポート・アドバンテージ・オンライン」の「登録情報の管理」で必要な変更をご依頼ください。

なお本ご案内は初回発注時、およびサイト・テクニカル・コンタクト様の変更時に送付しております。

パスポート・アドバンテージに関する詳細は右記をご覧ください。

www.ibm.com/software/jp/passportadvantage

お客様のご注文履歴、ご登録内容はパスポート・アドバンテージ・オンラインをご覧ください。

<http://www-06.ibm.com/software/jp/passportadvantage/pao.html>

「IBMプログラムのご使用条件」(IPLA)は右記をご覧ください。www.ibm.com/software/sla

IBMお客様番号:

記

パスポート・アドバンテージ・エクスプレスでのテクニカル・サポート

現在有効なソフトウェア・サブスクリプション & サポートをお持ちの製品に対して、Webおよび電話でのサポートを提供いたします。ご登録済みのサイト・テクニカル・コンタクト様およびセカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト様、問合せご担当者様がお問合せをさせていただくことが可能です。

なお、オンサイト・サポートは対象外です。

1. IBM Web サポート

www.ibm.com/jp/software/support/ 他

IBM ソフトウェア・サポートの各種 Web サイトでは、問合せご担当者の登録をはじめ、Web 経由での問題報告および照会、各種技術情報の検索、お問合せいただく際に必要となる詳細情報等を含むサポート・ガイドなど、ソフトウェア・サポートに関する各種情報を参照いただくことができます。テクニカル・サポートご利用にあたっては、下記 Web サイトのサポート・ガイドを必ずご一読ください。

*サポート・ガイド：ibm.com/jp/software/supportguide/

*ソフトウェア技術情報の検索：ibm.com/jp/software/tech/search

*問合せ担当者の登録：ibm.com/jp/software/support/probsub.html

* Web 経由での問題報告および照会：ibm.com/jp/software/support/probsub.html

2. 電話サポート

電話でのサポートは、次の時間帯でご提供しています。

平日 9:00 – 17:00 (通常時間帯)

* 土日祝日、年末年始 (12 月 30 日 1 月 3 日) は除く

ただし、重大度 1 の問題については、24 時間 365 日のサポートを提供します。迅速な対応のために、重要度 1 の障害については、必ず電話にてご連絡ください。

サポートご利用時に必要な情報

お問合せいただく際には、下記の情報が必要になります。詳細は、サポート・ガイドをご参照ください。

IBM Web サポートの場合

- ・ 事前登録した IBM ID
- ・ パスワード
- ・ サポート対象製品名、およびバージョン / リリース
- ・ 稼働環境：ご使用のプラットフォームまたはオペレーティング・システムの名称

電話サポートの場合

- ・ IBM お客様番号 (本ご案内に記載)
- ・ 会社名
- ・ 問合せご担当者名および電話番号
- ・ サポート対象製品名、およびバージョン / リリース
- ・ 稼働環境：ご使用のプラットフォームまたはオペレーティング・システムの名称およびバージョン / リリース / 修正

パスポート・アドバンテージに関する詳細は右記をご覧ください。

www.ibm.com/software/jp/passportadvantage

お客様のご注文履歴、ご登録内容はパスポート・アドバンテージ・オンラインをご覧ください。

<http://www-06.ibm.com/software/jp/passportadvantage/pao.html>

「IBMプログラムのご使用条件」(IPLA)は右記をご覧ください。www.ibm.com/software/sla

IBMお客様番号:

お問い合わせ電話番号

電話でのお問い合わせ先詳細につきましては、IBMソフトウェア・サポート・ハンドブック (www.ibm.com/software/jp/supportguide/handbook/home.html)の「お問い合わせ先」をご参照ください。

注記

- ・サービス終了日を経過したプログラムに対するサポートはご提供していません。
- ・第三者との契約条件に基づき、パスポート・アドバンテージ・エクスプレスの下で発注いただいた第三者プログラムのサポートは、該当第三者の定める条件により、第三者から提供されます。
- ・パスポート・アドバンテージ・エクスプレスの下でご提供する「特定サポート」の内容については、「IBM パスポート・アドバンテージ・エクスプレスのご契約条件」等の文書に記載されます。これらの文書には、個別ご案内や「IBM ソフトウェア・サポート・ハンドブック」 (ibm.com/software/jp/supportguide/) などが含まれます。
- ・お電話でのお問合せの際、お問合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いただく場合があります。予めご了承ください。
- ・お問合せいただきましたお客様には、後日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、ご協力をお願い致します。

以上

日本アイ・ビー・エム株式会社
パスポート・アドバンテージ事務局

お問合せは、IBM ビジネス・パートナー、弊社営業担当員、もしくはパスポート・アドバンテージ事務局までお願いいたします。

パスポート・アドバンテージ事務局：フリーダイヤル：0120-450-260
平日 9:30 - 12:00 / 13:00 - 17:30
土日祝日、年末年始 (12月30日 - 1月3日) を除く

パスポート・アドバンテージに関する詳細は右記をご覧ください。

www.ibm.com/software/jp/passportadvantage

お客様のご注文履歴、ご登録内容はパスポート・アドバンテージ・オンラインをご覧ください。

<http://www-06.ibm.com/software/jp/passportadvantage/pao.html>

「IBMプログラムのご使用条件」(IPLA)は右記をご覧ください。www.ibm.com/software/sla

IBMお客様番号:

SWJ14022-JPJA-00