

# ServicePac「スタートアップ90」

サービス登録日から3カ月間、導入時に発生する対象ソフトウェアに関するお問い合わせ対応、および問題切り分けの支援を行うサービスです。

## サービス概要

導入方法に関する技術上の疑問点に対する支援をおこないます。

### 【サービス提供時間】

月曜日から金曜日9時から17時（土、日、祝日、12月30日から1月3日を除く）  
※サービス提供終了時間まぎわでのご入電は、ご質問内容により翌営業日の回答となりますのでご注意ください。

### 【対象製品】

- **Power Systems**
- IBM Power Systemsサーバーとサポートされるオプション製品のハードウェアセットアップの支援
- 構成上必要なドライバーやファームウェアの導入支援
- 導入セットアップ時に障害が発生している場合、既知の情報に基づき問題解決を支援

### ストレージ製品

- System z接続に関する内容は対象外となります。
- IBM System Storageストレージ装置とサポートされるオプション製品のハードウェアのセットアップ支援
- ハードウェア付属管理ユーティリティの導入、ディスク装置の導入（アレイ、LUNなどの作成とその領域がOSから正常認識されるまで）の最低限の機能が使用できるまでの構成支援
- テープ装置の導入（OSから正常認識されるまで）支援
- SANスイッチの導入（SAN Zoning構成手順まで）支援
- IBMストレージ製品の構成上必要なドライバーやファームウェアの導入支援（OSまでの認識）
- 導入セットアップ時に障害が発生している場合、既知の情報に基づき問題解決を支援

※Storwize V7000、V7000 Unified、V5000は以下項目のみサポートとなります。

- ハードウェア-物理接続Q&A
  - 同梱物（ドキュメントなど）に関するQ&A
  - ハードウェア障害（"!"点灯など）の場合は障害対応に取次ぎ
- アレイ、LUNの作成とその領域がサポートされるOSから正常認識されるまでの支援はソフトウェア・メンテナンスで行います。

※Storwize V3700は以下項目のみサポートとなります。

- ハードウェア-物理接続Q&A
- 同梱物（ドキュメントなど）に関するQ&A
- ハードウェア障害（"!"点灯など）の場合は障害対応に取次ぎ
- MDISK/ストレージプール/ボリューム作成手順に関するQ&Aおよびその領域がサポートされるOSから正常認識されるまでの支援\*1
- Call Home : IBM向けの障害通知\*2

\*1画面およびコマンドのQ&AはInformation Center記述など関連資料のご案内のみ

\*2お客様環境下でのメール転送機能は対象外

以下のようなケースはサポート対象外となり、別途、ソフトウェア契約が必要となります。  
詳しくは担当営業にお問い合わせください。

ケース1：Path冗長構成  
ケース2：Path冗長構成  
ケース3：お客様固有の環境  
ケース4：障害時の検証

## IBMネットワーク・スイッチ製品

ご利用のネットワーク・スイッチやサポートされるオプションの初期設定における導入セットアップ、および製品付属オプションにおける設定方法について以下の内容をご支援いたします。また、既知の情報に基づいた範囲での問題切り分け支援を行います。

- ・ ファームウェアのダウンロードの支援、導入方法の支援
- ・ 初期設定ガイドに基づいた設定方法の案内、説明

他社製ネットワーク・スイッチとの接続に関しては、当窓口で接続をお約束するものではありません。標準技術に準拠したネットワーク・スイッチを使用されている場合は、その記載のあるドキュメントの提供とさせていただきます。

※ 英語でのドキュメントとなる場合もございますので、ご了承ください。

### 【対象プログラム】

WindowsおよびLinuxで、以下のリストに掲載されているプログラムとなります。

- [スタートアップ90 サービスのご提供条件](#)
- [スタートアップ90 サービス対象製品リスト](#)
- [スタートアップ90登録票](#)

### 【サービス登録方法】

お客様は登録票に必要事項を記入し、IBMにFAXにて送付してください。その登録票をIBMが受理した日がサービス開始日となり、ハードウェアの保証開始日から90日後をサービス終了日としてサービスを提供します。

注意：必ずサービスを希望するすべての機械を登録してください。

### 【適用除外】

- ・ 対象プログラムの仕様書または説明書記載の稼動環境と異なった環境で使用されている対象プログラムに対するサービス
- ・ 製品の製造元またはLinuxディストリビューター各社が公開していない情報や問題
- ・ サービス対象製品リストに記載のサービス終了日を過ぎている対象プログラムに対するサービス
- ・ IBM製機械がサポートしていないLinuxディストリビューター各社の対象プログラムに対するサービス
- ・ Linuxディストリビューター各社で稼動認証された環境外で使用されている対象プログラムに対するサービス
- ・ 対象プログラムに対するお客様による変更起因するサービス
- ・ コーディング上の問題点に関する分析、コンサルタント業務、チューニング、およびプログラム開発にかかわるサービス、システム性能検査、システム構成後の構成検査
- ・ サービス対象機械以外で稼動する対象プログラムに対するサービス
- ・ Linuxディストリビューター各社の対象プログラムのコードの提供
- ・ IBM製サーバー以外に接続されたストレージ製品のサーバー製品とストレージ製品の問題の切り分け

- ネットワーク全体のコンサルテーション
- お客様個別の環境に基づく各種設定
- ネットワークのパフォーマンス・チューニング
- 他社製スイッチとの接続および連携に関する設定
- VMwareの導入、使用方法、トラブルシューティング
- ARCserve (IBM Tapeバンドルキット) の導入、使用方法、トラブルシューティング
- HAクラスタ (WSFCなど) の導入、使用方法、トラブルシューティング
- Live Migrationの導入、使用方法、トラブルシューティング
- BOFMの導入、使用方法、トラブルシューティング
- iDataPlexの導入、トラブルシューティング
- Hyper-Vの導入セットアップとサポートされるゲストOSの導入支援
- KVMの導入セットアップとサポートされるゲストOSの導入支援
- IBM Systems Directorの使用法、トラブルシューティング
- バックアップ/ リカバリのデザイン・設定方法
- Flash Copy、Volume Copy、Remote Copyのセットアップ
- マイグレーション (外部ストレージからのデータ移行)
- Easy Tier
- ストレージエリアネットワーク (SAN) の設計
- システム全体のコンサルティングとパフォーマンス