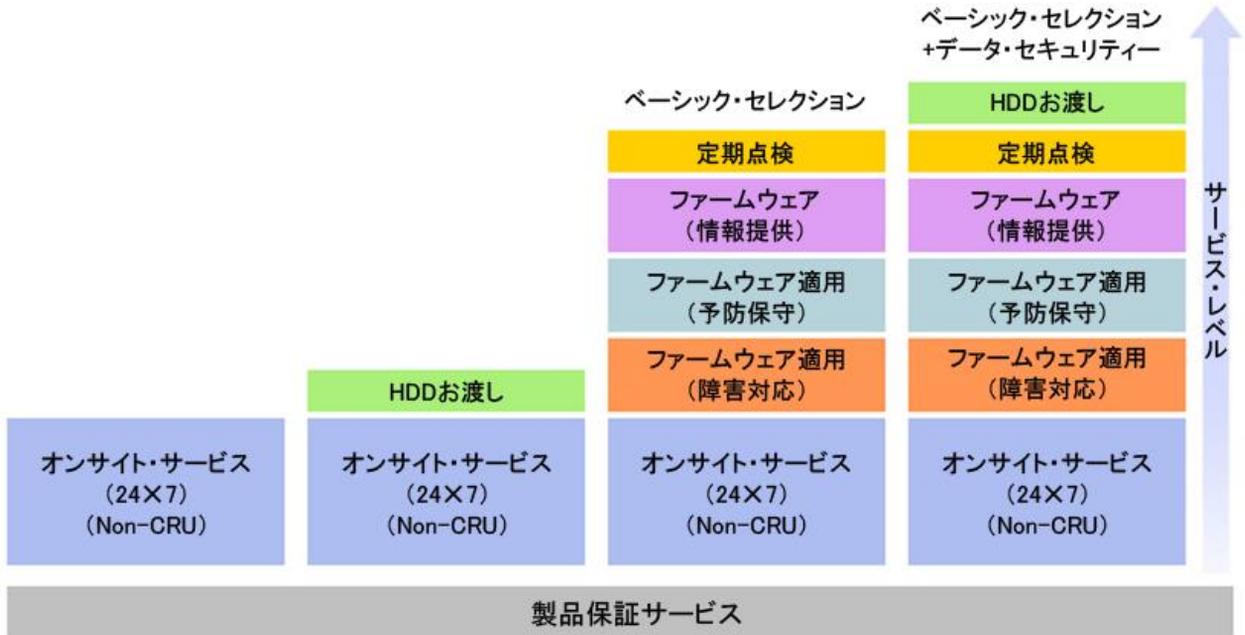


# ServicePac

製品購入と同時にサポート・サービスを調達、契約のプロセスを簡素化

複数のハードウェア製品を購入する際、定額で複数年間の保守サービスを契約しようとする  
と契約締結完了まで多くの時間を要したり締結作業の煩わしさがあります。ServicePacは  
より簡単に契約できるよう製品構成の一部として用意されているので、IBM製品をご購入い  
ただいた時点ですぐに必要なサービスをご利用いただけます。

**ServicePacはご購入の製品の保証サービス内容と期間をアップグレードするパッケージ商品  
です。製品ごとにサービス・レベルをお選びいただけます。**



## サービス詳細

### オンサイト・サービス (24x7)

ハードウェア障害テクニカル・センターへ修理依頼をいただくとIBM技術員がお客様の  
の機器設置場所にお伺いして、修理または取替をおこないます。

サービス提供時間帯

24x7 24時間x7日 月曜日～日曜日 0時～24時

さらに、障害箇所がCRU\*の場合でも、IBM技術員が交換を実施いたします。  
製品保証の内容によって、電話による故障内容確認時にCRUが故障部位と判断された場合、  
IBMはお客様ご自身で交換していただくためにCRUを送付し、交換のためにIBM技術員は  
お客様の機器設置場所へ訪問いたしません。ServicePacならばCRUであっても技術員が  
CRU交換を実施いたします。 \*CRU : Customer Replaceable Unit お客様交換可能部品

### ファームウェア更新

<障害対応>

機器障害の原因がIBM提供のファームウェアにあった場合、今まで修正版の適用はお客様の  
責任で実施していただきましたが、IBM技術員がこの作業を実施いたします。

### <予防保守>

今までお客様の責任で実施していただいていたIBM提供のファームウェア適用を、障害時以外にIBM技術員が作業を実施します。

例えば複数台で契約がある機械の1台で障害が発生しファームウェアの更新作業をした場合に、他の機械の更新作業についても別途行います。

### <情報提供>

お客様システムの稼動環境やシステム構成を考慮した最新・最適レベルをメールでお知らせいたします。

### 定期点検

年1回、お客様からのご依頼にもとづいて点検いたします。

作業内容は、機器清掃、エラーログ点検、機械内部の異音、異臭、目視点検となります。

### HDDお渡し

機械の故障修理により取り外された部品（IBM所有）を技術員が持ち帰らずにお客様所有物としてお渡しいたします。

対象製品はハードディスク（HDD）のほかソリッドステートドライブ（SSD）となります。

## サービス・メニュー



### ServicePac ベーシック・セレクション

障害時ばかりでなく予防保守対応でのファームウェア適用作業もIBMにおまかせいただけます。年1度の定期点検もついて安心。IBM保守の標準サービス・レベルとしてお勧めするパッケージです。

### **(重要) お客様情報登録のお願い**

「ベーシック・セレクション」の各サービスをお受けいただくために、お客様による事前登録が必要です。

以下のサイトより、お客様情報のご登録をお願いいたします。（ご登録手順書 → [リンク](#)）

→ [http://ibm.biz/bs\\_touroku](http://ibm.biz/bs_touroku)

## その他の情報

### サービス購入

IBM営業担当員またはIBMのビジネス・パートナーまでお願いします。

→ [IBMのビジネス・パートナーの照会](#)  
が必要な場合はこちらへ

### ServicePacお問い合わせ窓口

[spac@jp.ibm.com](mailto:spac@jp.ibm.com)

→ [ServicePacご提供条件](#)

→ [ServicePacご提供条件補足規定](#)

→ [よくあるお問い合わせ](#)

→ [ServicePac機器設置支援サービス](#)  
[ご提供条件](#)