

お問い合わせの前に

サポート・センターを利用いただく上で、事前にご確認いただきたい内容について説明しています。サポート・サービスをご利用いただく前に、[ソフトウェア・メンテナンス・サポート・ガイド](#)をご一読いただけますようお願いいたします。

問題の迅速な解決のために、テクノロジー・サポートにお問い合わせいただく前に、あらかじめ情報を収集/整理していただきますようお願いいたします。具体的な方法について下記のとおりご案内いたします。

問題の分析

発生している問題や現象について正確に把握し、サポート・センターへの説明や質問をできるだけ具体的かつ正確にさせていただくことで、サポート・センターは、より正しい解決方法を迅速に提供できます。お問い合わせいただく問題を明確にするためには、[「問題分析ワークシート」](#)をご利用ください。

問題が発生する環境や関連情報の整理

下記に記載する情報について正確にお知らせいただくことで、より迅速で効果的な問題解決につながります。

- 問題が発生した製品名、バージョン、リリース、機能名など
- 問題発生時の稼動ソフトウェア（例：オペレーティング・システムやその他アプリケーションなど）
- 問題の発生頻度
- 問題の発生にいたった手順
- 問題の再現が可能であれば再現手順
- ハードウェア、ネットワーク、ソフトウェアへの変更を行った場合は変更内容
- 問題発生時のエラー・メッセージや警告、エラー番号

関連する分析情報の収集（可能な場合）

問題解決のためには、ストレージ・ダンプやトレースなどの、特殊な分析情報が必要になる場合があります。必要となる分析情報についての判断が困難である場合は、サポート・センターにお問い合わせください。

関連する分析情報の提供

お客様におかれましては、テクノロジー・サポート・センターにご提供いただく分析情報には、個人情報/個人データが含まれていないことをご確認ください。個人情報/個人データが含まれている場合には、当該情報を削除、またはマスクするなどの処置を施し、個人情報/個人データにアクセスできない形にした上でサポート・センターにご提供いただきますようお願いいたします。

お客様にて上記対応が取れず、やむを得ず個人情報/個人データを含む分析資料をご提供していただかざるを得ない場合には、お客様と IBM の間にて別途「個人情報取り扱いに関する覚書」を締結させていただきます。IBM は、当該覚書を締結の上、お客様から「個人情報開示通知書」とともにご提出いただいた分析資料のみを受領いたします。

IBM がお客様から分析情報として個人情報/個人データの提供を受ける場合に必要となる書式は以下のとおりです。

- ▶ 「個人情報取り扱いに関する覚書」

IBM は、当該覚書に従いお客様からご提供いただく個人情報/個人データを取り扱います。

- ▶ 「個人情報開示通知書」

IBM は、個人情報/個人データを含む分析資料のご提供に際しまして、お客様から通知書にて個人情報/個人データを特定し、通知させていただきます。

お客様からご提供いただく個人情報/個人データは、適切な方法でお客様から受領し、サポート・センター所定の「セキュリティー管理基準書」に従い管理します。また、分析後速やかに適切な方法でお客様に返却または廃棄します。覚書の締結が必要な場合、その他お問い合わせは、弊社担当営業または IBM ビジネス・パートナーにご連絡いただきますようお願いいたします。