

ServicePac「ベーシック・セレクション」

面倒なファームウェア対応はIBMにおまかせください

IBM保守の標準、ベーシック・セレクションでシステム安定化

サーバーのハードウェアは多くのファームウェア（マイクロ・コード、BIOS、デバイス・ドライバなどの機械プログラム）によって動いています。これらのプログラムはWebで公開されており、しばしば更新されます。更新内容は機能の追加やトラブル原因の修正などさまざまで、適宜更新されることがシステムの安定稼動に繋がります。「ベーシック・セレクション」をお選びいただくと、障害時ばかりでなく、予防保守として数多くあるファームウェアの中から重要な修正ファームウェアを選択してIBM技術員が適用します。

さらに年に1度の定期点検で、24時間止められないシステムを計画的に停止し想定外のシステムダウン・リスクを軽減します。定期的な点検は情報システムの安全対策に重要な項目です。

【サービスの特長】

お客様の手をわずらわせません！

ファームウェアの適用作業は障害時だけでなく、予防保守としてもIBM技術員が実施します。ストレージ・マネージャー、ストレージ・ソフトウェア（Storwize Family、SAN Volume Controller、FlashSystemのみ）の更新もおまかせください。加えて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。

安心のサービス対応

24時間×7日受付/対応、IBM技術員がお客様サイトに伺い修理作業を実施します。保証条件では障害箇所がCRU※の場合、交換はお客様ご自身で実施していただくことになっていますが、ベーシック・セレクションならIBM技術員が実施します。

※CRU：Customer Replaceable Unit お客様交換可能部品

さらに安心

年に1度、お客様のご依頼にもとづいて機器清掃、エラーログ点検、機械内部の異音、異臭、目視点検をおこない正常稼動確認をいたします。

サービスの前提条件

- ・ ストレージ・ソフトウェアの更新は、対象機器を対象としたソフトウェア・メンテナンス契約が締結済みであることとします。（対象機器のストレージ・ソフトウェアが保証期間中である場合は、この限りではありません）
- ・ サービス提供後のお客様業務の稼動確認および必要なデータの検証作業は、お客様の責任で行っていただきます。
- ・ 対象機械の機械コードの更新レベルおよび作業スケジュールはお客様とIBMが協議のうえ決定します。
- ・ お客様は、IBMが本サービスを提供する前に対象機械のプログラムおよびデータなどの必要なバックアップを取得し、保存していただきます。
- ・ 対象機械コードのリリース、頻度などによりサービス期間中に本サービスが提供されない場合でもサービス料金は返金されません。
- ・ 点検実施日時についてはお客様からの依頼に基づき調整を行うものとし、本サービスの提供が実施されない場合でもサービス料金は返金されません。

- 本サービスの実施にあたり、前提となるオペレーティング・システム（OS）および対象機械に接続される外部装置の機械コードのバージョン・アップ、リリース・アップまたは修正が必要な場合、お客様にて事前にその適用を完了しているものとします。

サービスの適用除外

ベーシック・セレクションに以下のサービスは含まれません

- 事故、災害、機械の移動、誤用、改造、付加、データ処理目的以外の使用、IBM所定の設備条件に合致しない稼動環境、IBM以外の者により提供されたサービスまたは変更、消耗品などIBM以外の責に帰すべき事由により生じた機械の損壊に対するサービス
- パーツIDラベルが変更もしくは取り外された機械の修復またはパーツIDラベルが変更もしくは取り外されたことにより増加したサービス
- 「特定品目」に対するサービス。なお、「特定品目」とは、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、USBキーおよび電池、ならびにIBM所定の使用限界に達したソリッド・ステート・ドライブ（SSD）、およびSS DIMMなどのIBMが別途定める品目をいいます。