

サポート・ガイド

サポート・サービスをご利用いただく前に、ソフトウェア・メンテナンスで提供されるサポートの内容や提供範囲についてご一読いただきますようお願いいたします。

ソフトウェア・メンテナンスは、有効期間中(1年・3年・5年)に最新バージョン・リリースを入手するサブスクリプションの権利と共に、充実したテクノロジー・サポートを提供いたします。

パスポート・アドバンテージ、およびパスポート・アドバンテージ・エクスプレスにて IBM ソフトウェア製品を購入いただきますと、すべてのライセンスに 12 カ月間のソフトウェア・メンテナンスが標準提供されます。

サービスご提供時間

標準時間帯 月曜から金曜 9:00 - 17:00

土日祝日、年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。

ソフトウェア・メンテナンスにおけるテクノロジー・サポートの提供範囲

有効なソフトウェア・メンテナンスをお持ちで、かつ、サポート・サービスが提供されているバージョン・リリース（現行版）に対して、次のサポートを提供します。

- 製品のインストールや使用方法に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
- 製品の互換性や相互操作性に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
- 製品資料の解釈のサポート
- 可能な範囲での構成サンプルの提供
- データベースの検索
- 修正策の情報提供
- 製品のプログラム・コードに起因する障害に対するサポート

次のようなサポートは、サポート範囲に含みません。

- データベースやカタログの設計、回復
- ご契約製品に起因しないと思われる問題の資料解析
- お客様のコード（ユーザー・エグジット、アプリケーション・プログラム）の解析や調査
- お客様の要望によるサンプルの作成
- パフォーマンス・データの分析やチューニング
- オンサイト・サポート

その他、テクノロジー・サポートに関する重要なお知らせをご一読ください。

- テクニカル・サポートのご利用は、ソフトウェア保守契約のご契約期間内に限られます。
- お問い合わせ数の制限はありません。
- 「日常的、かつ短時間の質問」とは、調査に要する時間が 1 時間から 1 時間 30 分程度の質問で、マニュアルに記載の範囲でのお答えをいたします。
- 緊急度の高い障害への標準時間外（24 時間 365 日）のサポートを提供いたします。
 - お客様の本番業務が停止中、かつ、回避手段のない障害を対象といたします。
 - お問い合わせいただける内容は、「重要度 1」とさせていただきます。
詳細は[重要度の定義](#)をご覧ください。
 - 一部の製品においては、英語で対応いたします。
- サポート・センター所在の国で使用している言語でのサポートになります。日本では日本語による提供になります。ただし一部の製品においては英語のみのサポートとなります。
- 6 桁のお客様番号は、先頭に 0 (ゼロ)をつけて 7 桁にしてご利用ください。
- サポート・センターでは、お問合せ内容の確認、および、電話サポートの改善に役立てるために、お客様との会話を録音させていただきますので、あらかじめご了承ください。

電話でのお問い合わせ

有効なソフトウェア・メンテナンスをお持ちのお客様は、[IBM ソフトウェア・テクノロジー・サービス窓口のご案内](#)からサービスセンターをご利用いただけます。

Web サポートからのお問い合わせ

有効なソフトウェア・メンテナンスをお持ちのお客様は、[Web サポート \(SR\)](#) から技術的なお問合せや履歴の照会が可能です。お問合わせおよび一部技術情報の提供は、サイト・テクノロジー・コンタクト (STC) によって事前登録された問合せ担当者に限ります。

一部の製品につきましては、[サポート・コミュニティ](#)で技術的なお問合わせ・履歴の照会をご提供しております。SR にログイン後、自動的にサポート・コミュニティの画面に切り替わります。

ソフトウェア・サポート関連サイト

IBM ソフトウェア・メンテナンスをご契約いただいた日本のお客様に、サポート・サービスをご利用いただく際に必要となる情報を下記の関連サイトでご提供いたします。

- [ソフトウェア・サポート・ハンドブック（日本語版）](#)

ソフトウェア・サポートの詳細はこちらをご参照ください。

- [お問い合わせの前に](#)

- [サポート・センターのご利用手順](#)

※お客様に対するご支援の強化および改善のためにサポート関連サイトの内容が変更される場合があります。予めご了承ください。

ハードウェア、ソフトウェア製品の技術情報

→[サポート・ポータル](#)

製品サポート終了日

→[Software lifecycle \(US\)](#)

サポートハンドブック英語版

→[Software Support Handbook \(US\)](#)

PTF のダウンロード

→[FixCentral の使用ガイド](#)

ワールドワイドのお問合せ先

→[Directory of worldwide contacts](#)
