

ソフトウェアのお客様向け IBM サポート・ガイド (補足)

IBM サポート・ガイド

<https://www.ibm.com/support/pages/node/871018>

このガイドは、上記 **IBM サポート・ガイド**の内容を補完するものです。サポート・サービスをご利用いただく前に、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。

対象サービス

- パスポート・アドバンテージ
- パスポート・アドバンテージ・エクスプレス
- ソフトウェア・メンテナンス

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・サポートの提供範囲

有効な契約をお持ちで、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

- コンサルティング

これらの問題については、プレミアム・サポートや他のサービスが必要となります。これらのサービスに関しての更なる情報については、弊社担当者にご連絡ください。

下記についてもご一読ください。

- ソフトウェア・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。詳細はサービスレベル・ガイドライン-重要度をご覧ください。
サービスレベル・ガイドライン-重要度
<https://www.ibm.com/downloads/cas/8JZMRGOY>
- 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。

サポートされていないオペレーティング・システム上のIBMミドルウェア・サポート

IBM ソフトウェア・サポートは、対象のミドルウェア製品がサポート期間内であることを前提に、ミドルウェア製品に対するサポートを提供いたします。サポート期間が終了したオペレーティング・システムが問題の原因であることが特定されるまでは、サポートを継続いたします。その際に、サポートされているレベルのオペレーティング・システムにて問題が再現するかを確認することがあります。

第三者ソフトウェアとオープンソース・ソフトウェア

第三者ソフトウェアもしくはコードがIBM 製品に含まれる、またはバンドルされている場合があります。このコードは、便宜上IBM製品に含まれていますが、IBM プログラムの一部ではありません。これらのIBM 以外のプログラムは、その提供者によって直接使用許諾されていることがあります。IBM 以外のプログラムは、提供者の契約条件に同意のうえでご使用ください。これらは、IBM製品の取得時に添付のIBM 使用許諾契約書に記述されています。

これらの第三者ソフトウェア製品を、IBM 製品に含まれる、またはバンドルするに際し、IBMは第三者製品がIBM プログラムと共に作動し、正しく機能することを確認するためにテストを行っています。これに基づいて、IBM ソフトウェア・サポートは、お客様の問題を診断するに際し、IBMプログラムが第三者ソフトウェアと共に作動している場合、IBM製品が正しく作動しているかどうかという観点から問題

を解析いたします。IBM プログラムが正しく作動しているとIBM が判断しても、依然としてお客様の問題が解決しない場合は、お客様には第三者ソフトウェアのベンダーへの問い合わせをお願いいたします。

IBM は、IBM 以外のプログラムに対し第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、または特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保保証責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を負わないものとして、IBM は、IBM への事前の通知の有無を問わず、発生した直接損害、特別損害、付随的損害、間接損害およびその他の拡大損害(逸失利益または節約すべき費用を含む) については責任を負いません。国または地域の法律の強行規定により、上記の付随的損害もしくは拡大損害制限または適用除外が適用されない場合があります。

IBM には、第三者ソフトウェアの問題を診断するための知識やスキルを持ち合わせていません。問題が IBM ソフトウェアによるものではないと診断した場合は、お客様に第三者のソフトウェア・ベンダーのテクニカル・サポートをご利用いただくようお願いすることになります。

上記の特別なケースとして、IBMが提供するソリューションにオープンソース・ソフトウェアが含まれる場合があります。コードはオープンソース・コミュニティの所有でありIBMの所有ではないため、ライセンス資料やライセンス資料の添付によって確認することになります。コードがIBMの所有するものではないため、保証などはされません。

しかしながら、上記第三者ソフトウェアにて述べたように、IBM はオープンソース・ソフトウェアと共に作動し、正しく機能することをテストしています。第三者ソフトウェアのケースと同様に、IBM ソフトウェア・サポートは、IBM コードとオープンソース・ソフトウェアを共に作動させるための知識を利用して、疑わしい不具合の原因を特定するようにします。いくつかのケースでは、ソースコードを持っており、報告されている問題の回避策を提供することが可能な場合がありますが、修正策が提供可能かどうかの最終的な判断は、オープンソース・コミュニティによって行われます。(従って、"保証しない"ことを意味します)

IBMへの情報の送付

ソフトウェア・サポート・スペシャリストは、システムデータやテストケースなど問題に関する情報の送付や、電子的に参照可能にさせていただくように、お願いする場合があります。その場合、サポート・スペシャリストから、いくつかの選択肢を提案させていただきますが、サポートの契約条件により、お送りいただく情報には機密情報を含めないようにしてください。

IBMでは、サービスの提供に様々な国の関連会社や海外の人材が関わっていることをご理解・ご了承いただく必要があります。弊社に問題に関する情報をお送りいただく際には、個人情報、ITAR(国際武器取引規則)、およびその他の国の法律や規則に違反するような情報が含まれないことをご確認ください。

注意：IBMは、お客様からお送りいただいた情報は、お客様の問題の解決、製品サポートやサービスの提供の目的にのみ利用いたします。IBMは、情報を問題の修正やサポートの提供に関わる技術員以外には開示しません。また、お客様が物理メディアの返却を希望される場合、メディアの運送業者はお客様で手配していただきます。IBMでは、IBMの事業所内でお客様が指定した運送業者にメディアを渡します。それ以外の方法でのメディアの返却は行っておりません。

お客様とIBMサポート・スペシャリストが合意した場合、お客様の問題に関する情報やテストケースをお送りいただきます。資料を送付いただくための方法はいくつかありますが、その際にはIBMサポート・スペシャリストがご支援いたします。

ECURepを利用してIBMにファイルを送付する方法について：

<http://www.ibm.com/de/support/ecurep/> (英語サイト)

お客様にて、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く場合には、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」とともにご提供され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、通知していただきます。

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。

問題解決の近道

お客様のご質問や問題を迅速に解決するために、以下のような点が有効だと考えております。

- Webサポートから問題をお送りいただくことで、サポート・チームがより問題を理解しやすくなります。また、お客様の問題に応じた適切な知識とガイドを準備することができます。
- お客様の質問や問題を1つの問題につき1PMR/Caseとなるように分けることで、よりよいサービスをお客様に提供することができます。
- 適切な重要度を設定し、弊社にお客様のビジネス・インパクトをお伝えいただくことで、お客様の問題に適切に対応することができます。

- メジャー・アップグレードおよび実装について、IBM のサポートに情報を提供ください。
- 最新の製品リリース・レベルのご使用をご検討ください。
- 問題が解決した場合にはすみやかにご連絡いただき、PMR/Case をクローズしてください。もし問題が再発した場合には、サポート・センターへご連絡いただくか、またはWebサポートをご利用いただくことで、元のPMR/Case を再オープンすることが可能です。

お客様の役割

IBMは、製品にプログラム・コードの誤りがないことを保証していませんが、製品がデザイン通りに動くように修正するよう努めます。その際にお客様の役割が重要となります。弊社リモート・ソフトウェア・サポートは、お客様に対して支援と助言をいたしますが、問題の解決のために重要なお客様のシステムや問題のあるコンポーネントに関する情報を提供いただくことを前提としています。

この情報には、障害発生時の資料の取得、お客様のシステムへのトラップやトレースの適用、トラップやトレースの出力のフォーマット、そして出力情報のハードコピーまたはソフトコピーのリモート・サポート・センターへの送付等が含まれます。また、お客様には修正策をダウンロードまたは送付されたメディアから入手して、お客様のシステムに適用し、お客様の要望を満たすかどうか確認いただく必要があります。時には、問題判別のためにインストールされている修正策をアンインストールすることが必要になる場合もあります。また、修正策をお客様のご使用のレベルに対して作成することができないために、新しいリリースに移行していただくことになる場合もあります。

お客様は、IBM サポート・センターと協力しながら作業をしていただく際に、お客様の責任について認識していただく必要があります。お客様に必要なスキルがない場合、または作業を行いたくない場合には、弊社またはビジネス・パートナーが提供するサービスのご利用をご検討ください。

サポートへのお問い合わせ方法

<https://www.ibm.com/support/pages/ibmsupportへの問合せ方法>

サポートセンターご利用手順

- IBM お客様番号(ICN)、およびシリアル番号は、有効なソフトウェア・メンテナンスをお持ちのお客様がサポート・センターへお問い合わせをする際に必要です。
- パスポート・アドバンテージ(PA)のお客様は、サイト・テクノロジー・コンタクト(STC)様にご契約の際お送りしてあります「テクノロジー・サポートのご案内」レターに記載されているIBM お客様番号(ICN)をご覧ください。
- IBM i、AIX、アプライアンス製品(Data Power、一部のSecurity System 製品他)などのソフトウェア・メンテナンス契約のお客様は、対象機械のマシントイプ、シリアル番号でも受付いたします。ご不明な場合は、担当営業にお尋ねください。IBM ビジネス・パートナー経由でご発注いた

だいている場合は、IBM ビジネス・パートナーにご確認ください。

- すでにお問い合わせ番号をお持ちの継続のお問い合わせの場合、ICNおよびシリアル番号に加えて、お問い合わせ番号(TSで始まる桁の英数字)をお伝えください。
- 各お問い合わせ窓口ではお問い合わせ内容の確認およびサービス向上の一環としてお客様との会話を録音させて頂いております。あらかじめご了承ください。
- お問い合わせいただきましたお客様には、後日満足度調査をお願いすることがございます。IBM では2016年10月より、メダリア(Medallia)社にお客様満足度調査を委託しています。お客様には、IBM Client Feedback (ibm@feedback.ibm.com)より e-mail にて、満足度調査をお願いすることがございます。

ソフトウェア・サポート関連サイト

IBM製ハードウェアとソフトウェアのサポート・サービス

<https://www.ibm.com/jp-ja/services/technology-support/hardware-software>

- パスポート・アドバンテージ
- バックレベルサービス
- ISSS-ES
- STSS

サポート・ガイド

<https://www.ibm.com/support/pages/node/871018>

サポートへのお問い合わせ方法

<https://www.ibm.com/support/pages/ibmサポートへのお問合せ方法>

ソフトウェア製品の技術情報の検索 (検索フィールド “Search support” から検索可能)

<https://www.ibm.com/mysupport/s/>

製品サポート終了日

<https://www.ibm.com/support/home/pages/lifecycle/>

PTF のダウンロード(FixCentralの使用ガイド)

<https://www.ibm.com/support/pages/fix-central-使用ガイド>

IBMのお問合せ先

<https://www.ibm.com/planetwide/jp/>

※以下の「お電話によるお問い合わせ」ページもご参照ください

<https://www.ibm.com/downloads/cas/000M0D3M#page=6>