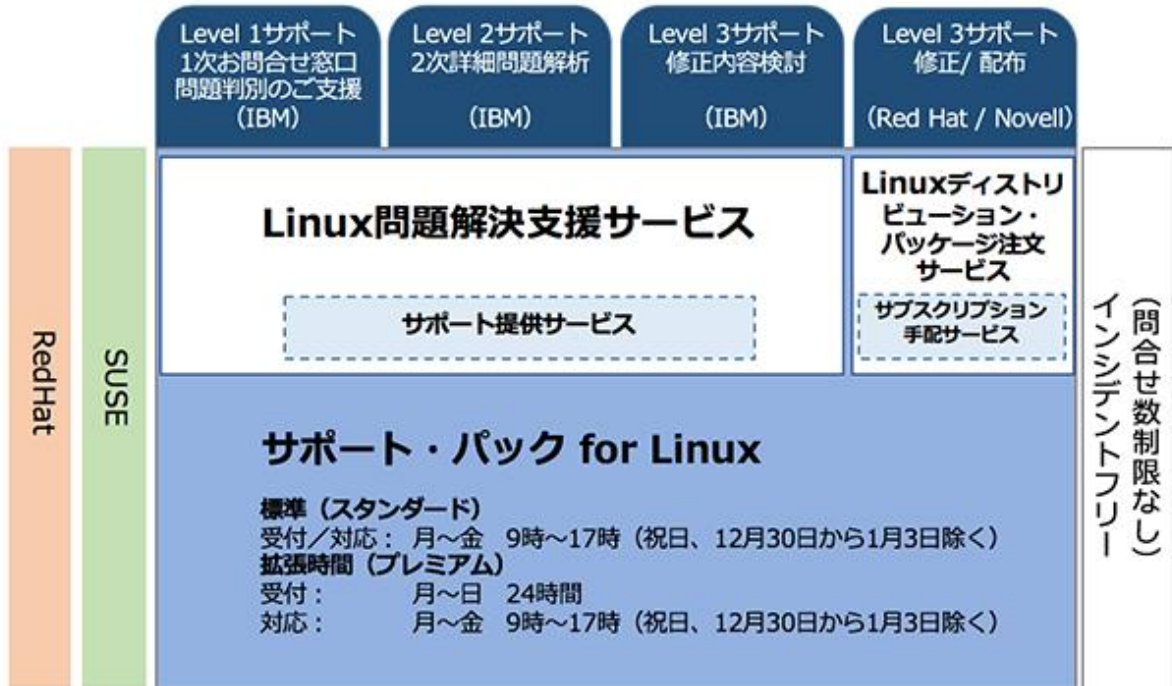


サポート・パック for Linux

ディストリビューション・パッケージ注文サービスと問題解決支援サービスをパック化しご提供します。



→[サポート・パック for Linux対象製品リスト](#)

それぞれのサービス内容については以下のとおりです。いずれのサービスも単独購入が可能です。

Linuxディストリビューション・パッケージ注文サービス

LinuxディストリビューターによるLevel3サポートに加え、以下をご提供します。

- お客様の指示に基づき、LinuxプログラムをLinuxディストリビューターに購入手配
- Linuxプログラムをお客様に納入することをLinuxディストリビューターに依頼

1年サポート付きと、3年サポート付きをご用意しています。

【サービスの提供時間】

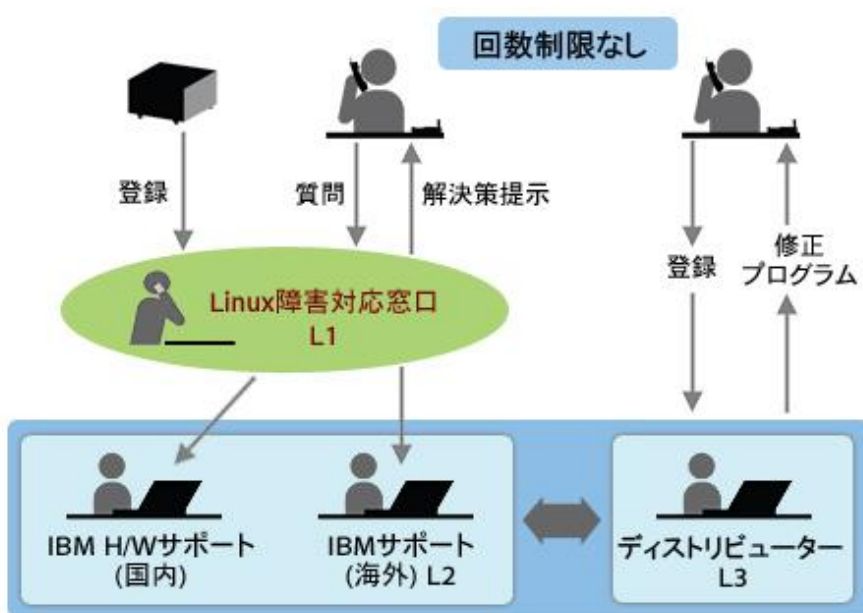
月曜日~金曜日 午前9時~午後5時30分

ただし、土曜日・日曜日・祝祭日、年末・年始（12月29日から1月3日まで）は除く

Linux問題解決支援サービス

サービス対象機械上で稼働する対象Linuxプログラムに対して、問題受付・解決支援および技術支援サービスをインシデントフリー制でご提供します。

- 使用方法に関する技術上の疑問点および障害に対する問題の切り分けに対する支援
- 使用方法に関する技術的な疑問点および再現性のある障害に関する問い合わせを、Linuxディストリビューター（Red Hat社、Novell社）もしくはLinuxサポート提供会社に取り次ぎ
- 取次ぎ先からの回答結果に関する疑問点についての問題解決を支援



IBM Linuxエンジニアが国内外のバックエンド・サポートとLinuxディストリビューター（Red Hat社、Novell社）との協業により迅速に対応します。
システム運用の生産性向上、障害時の迅速な対応による可用性の向上、お客様の製品スキル習得の負担を軽減を実現します。

【サービス期間】

1年間、3年間、5年間からお選びください。

機器単位でサービスの購入が必要です。

【サービス提供時間】

標準、拡張のいずれかをお選びください。

標準（Standard）

受付／対応：

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時

ただし、土曜日・日曜日・祝祭日、年末・年始（12月29日から1月3日まで）は除く

拡張（Premium）

受付：週7日、24時間

対応：

月曜日～金曜日 午前9時～午後5時

ただし、土曜日・日曜日・祝祭日、年末・年始（12月29日から1月3日まで）は除く

*ただし、お客様の本番業務が停止、かつ回避手段のない障害が発生した場合には、その限りではありません。また法定点検、緊急保守もしくは不可抗力等によりサービスの提供を中断することがあります。

【対象製品リスト】

→[Linux問題解決支援サービス対象製品リスト](#)