

保守拡張サービス

IT環境にあるすべてのハードウェアの状況を裏の裏まで知り尽くすのは容易なことではありません。IBMは既存のハードウェア保守契約をさらに拡張する充実のラインナップをご用意しています。お客様の要件に応じてカスタマイズしご提供いたします。このソリューションを利用すれば、ITシステムの高可用性を維持しつつ、IT担当者を煩わしい作業から解放できます。

お困りのことはありませんか？保守拡張サービスがお手伝いします。

- 機器の管理のため障害履歴をまとめたり、ファームウェアの情報を調査したい
- 全国の支店で一齐に新しい機械への切り替え、その時だけでも専門家が近くにいれば安心だけど・・・
- 今の機械に関する情報を知りたいけど、誰に聞いたら良いのか分からない

保守サービスではカバーできない部分を、お客様のご要望に合わせて組み合わせでご提供させていただきます。そのため、組み合わせは多種多様、柔軟に対応します。

- 特別なイベントの時に、支店にいて欲しい
- CRU（部品）交換が支店の人には頼めない

そんなときに全国にくまなく拠点を持っているIBMがお手伝いいたします。

サービス例

メニューはお客様と一緒に作ります。以下に紹介するサービスはほんの一例です。

ファームウェア更新支援

ファームウェアは機能拡張や障害未然防止のために重要な役割を果たしているため、日々見直しが行われています。システム安定稼働のためには定期的な技術情報の収集および更新作業が必要となります。しかし、全国に支店を持っているお客様には、すべての端末について管理をすることは困難です。そこで、IBMが現在のレベルを確認し定期的更新のご案内をします。お客様にとって慣れない作業はIBM技術員におまかせください。

保守情報提供サービス

- 基本サービス
 - お知らせサービス
お客様のご担当者にeメールで、指定された機器のファームウェア情報を日本語に翻訳してご提供、ご案内します。
 - カルテサービス
お客様が行うこととなっているファームウェア管理の支援をします。リモートテクニカルサポートセンターで扱った全国レベルの機器の障害履歴を定期的にご報告します。
- 拡張サービス（基本サービスに加え、以下サービスをご提供いたします）
 - 診断サービス
お客様から機器のエラーログを送っていただき、ログの解析結果を、お客様にeメールでご報告します。

CRU交換支援

キーボード、マウス、メモリー、ハードディスクなど、機械の一部の部品はお客様自身の手で交換できる部品として設計されています。これらをCRU（お客様による交換可能部品）と呼んでいます。電話による故障内容確認時にCRUが故障部位と判断された場合、IBMはCRUをお客様ご自身で交換していただくために提供いたします。

「部品を自身で交換するのは少し不安・・・」というお客様には、IBM技術員が機器設置先で部品交換を実施します。

スタンバイ/常駐

お客様のソフトウェアのバージョン更新/電源設備点検時などの際に不慮のハードウェア障害が起こったら・・・といったご不安に対応いたします。IBM技術員がご指定いただきました日時にお客様の指定された場所でスタンバイし、不慮の障害にも診断し最適な解決方法にてご支援します。常駐サービスは、常にお客様の指定された場所でスタンバイするサービスです。

障害履歴管理

過去の障害をIBMが一元管理いたします。必要なときに必要な履歴情報をご提供します。

総合コーディネーション

スタンバイ、常駐、情報提供、履歴管理に加え総合的なコーディネーションもご支援します。お客様の運用担当者の支援を実施することができ、障害管理や早期回復の支援、またお客様のご希望されるサービスを相談の上ご提供することも可能です。

定期点検

通常定期点検をおこなわない機械を対象にIBM技術員が定期的に点検、確認、報告するサービスです。

オーバーホール・サービス

障害対応での部品交換は保守サービスの範疇で行われますが、このサービスはお客様のご要望の都度、部品交換やクリーニングなどをおこなうサービスです。ファン・電源・HDDなどの経年劣化する部品などが対象部品となります。部品代はサービス料金に含まれます（サービスにより交換された旧部品または機械はIBMの所有となります）。

機器移設サービス

IBM機器、他社製機器*の再配置、移転、再据付を提供します。

(*保守契約、保証期間中の機器のみが対象となります)

- 再配置サービス
機械の同一室内における取り外しおよび再据付け作業を実施いたします。
- 移転サービス
機械の同一建物内または同一建物と同程度とみなされる範囲内での取り外しおよび再据付け作業を実施いたします。
- 再据付けサービス
機械の再据付け作業を実施いたします。
- 取り外しサービス
機械の取り外し作業を実施いたします。
- 運送サービス
上記サービスに付随する運送サービスもご提供が可能です。

機器設置サービス

サーバー設置・導入時、お客様にておこなっていただく作業をIBM技術員が代わっておこないます。

部品取付サービス

オプション部品などを追加する際、お客様にて作業いただく取り付けをIBM技術員が代わっておこないます。