



IBM ソフトウェア・サポート・ハンドブック

<http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/handbook/home.html> (英語サイト)

2017年8月

目次

IBM ソフトウェア・サポートへようこそ	3
IBM のお約束	3
ソフトウェア・サポート体制	3
サポート・ポートフォリオ	4
エレクトロニック・サポート	5
基本サポート	5
プレミアム・サポート	8
ご契約がない場合のサポート	11
エレクトロニック・サポート	12
テクニカル・サポート	14
IBM ソフトウェア・サポートへお問い合わせをされる前に	14
ソフトウェア・サポートへのコンタクト	15
お客様へご連絡する際の目標	16
IBM ソフトウェア・サポートにおけるお客様からの問い合わせの処理	17
技術的な質問（使用法/インストール）に対するサポート	18
問題解決の近道	19
お客様の役割	19
エスカレーションの手順	19
問い合わせ先	20
問題の未然防止	21
プラクティス	23
IBM ソフトウェア・サポート・ライフサイクル・ポリシー	23
バックレベル・プログラム支援サービス	24
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	24
第三者ソフトウェアとオープンソース・ソフトウェア	24
お客様からのソフトウェア製品への要求の提出	25
IBM への情報の送付	25
買収製品のサポート	26
Appendix A: サイト・テクニカル・コンタクト	35
Appendix B: サポート用語集	38
Appendix C: パスポート・アドバンテージ契約に関する付記	40
Appendix D: ソフトウェア・メンテナンスに関する付記	41

IBM ソフトウェア・サポートへようこそ

このガイドでは、以下の内容をお客様にお伝えします。

- IBM ソフトウェア・サポートの紹介
- IBM ソフトウェア・サポート体制について
- IBM が提供するサポート・サービスについての情報の提供（プログラム、ポリシー、手続き、等）
- ご利用可能なインターネット上の情報や多くの新しいセルフ・アシスト・ツールの紹介
- IBM ソフトウェア・サポートの効果的な利用方法の紹介
- IBM に買収され、従来のサポートから IBM ソフトウェア・サポートへの移行途中である製品に対するソフトウェア・サポートに関する情報の提供
- お客様のご要望にお応えするための追加サービス（プレミアム・サービス）のご紹介

このガイドには、お客様が IBM 製品のサポート・サービスをご利用いただく上で重要な情報が記載されていますので、入念にお読みいただけますようお願いいたします。

（このガイドは、特定の IBM 製品やサービスの契約の内容を変更するものではありません。）

IBM のお約束

お客様のビジネスをサポートできることは、IBM にとって非常に光栄であるとともに大きな責任であると考えています。弊社は、お客様の情報システムの問題に関する解決策をご提供し、お客様とのビジネス関係を維持・継続できることを望んでおります。また、弊社が提供する IT システム・ソリューションに加えて世界的に優れた IT サービスをご提供することにより、お客様にコア・ビジネスの課題に専念いただくことが極めて重要であると考えております。

ソフトウェア・サポートは、お客様が必要とされる質の高いソフトウェア・サポートとサービスをご提供したいと考えています。弊社のビジョンは、以下の対応によりお客様の期待を超えるサポート、そして、業界においても他社より卓越したサポートをご提供することです。

- お問い合わせへの迅速な対応
- 重要度の高い問題に対する素早い対応
- タイムリーな問題解決
- 質の高い のフィックス（修正策）および情報提供
- 最新のサービスやインストール情報提供

弊社は、お客様に IBM 製品をよりよく、そして最大限ご活用いただく為に、高品質なサービスをご提供する各種プログラムをご用意し、業界で最高レベルのお客様満足度の達成をお約束します。弊社は、お客様のソリューション・パートナーとして、お客様のご成功をご支援します。

ソフトウェア・サポート体制

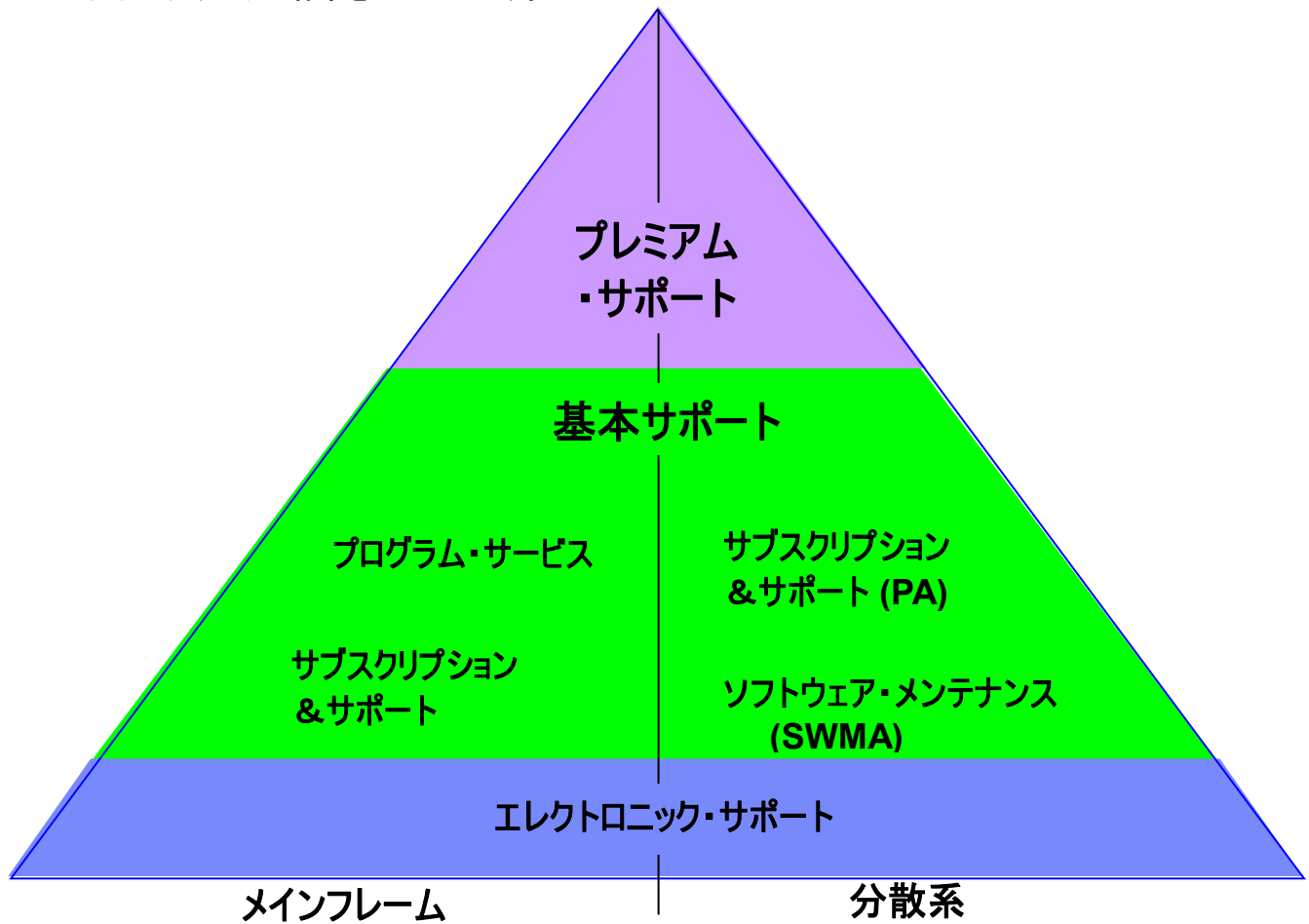
IBM のソフトウェア・サポート・センターは、幅広い製品をサポートする専門技術者を擁した世界規模でネットワークされたセンターです。このセンターは、サポート・メンバーがチームの共同作業を通して、お客様のご要望にお応えするソフトウェア・サポートをご提供いたします。弊社の世界各国のセンターは、多くの主要国にて現地語による対応を行い、サポート契約をいただいた製品の問題判別に役立つスキルを有しています。複雑な問題に対しては、専門的でスキルの高い製品サポート・チームが、必要に応じて開発研究所の技術者の協力を得て対応いたします。したがって、ソフトウェア・サポート・センターがどこにあらうとも、必要な時に適切なレベルの IBM の技術者の支援を得ることができます。

弊社ソフトウェア・サポート・センターの技術者は、高いスキルがあり、懸命に、精力的に、そして積極的に、お客様のソフトウェアの問題解決に取り組み、ご質問にお答えいたします。弊社は、以下のことを行うことによって、お客様が IBM のサポートに対していつでもご満足いただけることを目標としています。

- お客様からのお電話に対してガイドラインの目標内での応答
- 問題解決までの対応状況に関する継続的なコミュニケーション
- お問合せの問題に対する責任ある対応
- 問題解決のための弊社管理職の対応が必要な場合の決められたエスカレーション・プロセスの提供
- 継続的なサービス・プロセスの向上

サポート・ポートフォリオ

IBM ソフトウェア製品ファミリーに対してご利用いただけるサポートには幾つかのタイプがあります。以下は、オファリングの体系を示しています。



エレクトロニック・サポート

IBM エレクトロニック・サポートは、問題の診断や解決、およびご使用 IBM 製品の保守を行うための包括的な技術情報を備えた[オンライン・サポートのツールおよびリソース](#)に関するポートフォリオを提供します。IBM が開発した多くの優れたオンライン・ツールや事前対策機能は、問題が生じることを未然に防いだり、問題が発生した場合には素早く、簡単にトラブルシューティングするのに役立ちます。また、IBM のサポート・リソースはパーソナライゼーションが向上したことにより、ユーザーは効率的で効果的な問題の防止および解決に必要な情報やリソースに正確にフォーカスしたり、アラートを受け取ることができるようになっています。

IBM エレクトロニック・サポートは、ユーザーが可能な限り最良のサポートを得られるように 5 つの重要な領域に対処しています。

1. サポートの簡素化 およびすべての IBM 製品間の 整合性の向上。
2. ご使用の製品にフォーカスした情報を表示する インテリジェント・リソースおよびツール の提供。
3. 運用に影響が出る前に問題を解決する 事前対策機能 の提供。
4. ワールドワイドなサポート・ネットワークおよび知識に接続するコラボレーション・コミュニティの促進。
5. 迅速な問題解決のためのオンラインおよび実際のサポート・チーム間のシームレスでスムーズな移行の実現。

基本サポート

基本サポートでは、包括的で高品質なリモート・テクニカル・サポートをお客様の情報システム部門にご提供します。お客様は、IBMのリモート・テクニカル・サポートによって、現在サポートされているIBMソフトウェア製品の導入や使用方法に関するご質問、あるいは製品のプログラム・コードに起因する障害に対してサポートをお受けになることができます。これらのサポートは製品のサポート提供期間を拡張するものではなく、リモート・テクニカル・サポートをお受けになるためには該当の製品がサポート期限内にあることが必要です。また、基本サポートはエンド・ユーザー様のヘルプ・デスク・サポートに代わるものではありません。基本サポートは、電話もしくは電子サポートを通してサポート情報や弊社の製品スペシャリストにアクセスすることでお客様のサポート・スタッフの方を支援するものです。

基本サポートによって提供される支援

基本サポートでは以下のサポートが提供されます。

- 通常の営業時間内のリモートからの問題解析と支援（日本の通常営業時間：月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで。ただし、祝祭日、年末年始休日、および法定点検日を除く）
 - 問題発生製品/コンポーネントの切り分けをご支援（サポート契約内で定められた製品に対してのみ）
 - リモートからの問題判別と解決をご支援
 - 多くの主要国において、現地語でのサポートをご提供
- 音声もしくは電子サポートによるプログラムに関連した問題のサポート
- インストール方法や使用方法に関する日常のかつ短時間の質問への回答（「日常のかつ短時間の質問」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回答）
- ミッション・クリティカルな緊急事態（重要度1の障害）に対する24時間サポート
- 電話やWeb経由でのサポート（サービスが提供されている製品のみ）
- 電話もしくは電子サポートでのお問い合わせに対し、営業時間中であれば2時間以内にご連絡。ミッション・クリティカルな問題（重要度1の障害）の場合、営業時間外であっても2時間以内のご連絡
- 無制限のテクニカル・サポート・インシデント

基本サポート

基本サポート契約には、以下のものがあります。

- PAサブスクリプション&サポート：パスポート・アドバンテージ契約やパスポート・アドバンテージ・エクスプレス契約によって提供されるソフトウェア製品が対象
- ソフトウェア・メンテナンス（SWMA）：System p および System i のソフトウェアが対象
- サポート・ライン
- 無償のIBM製品および非IBM製品のサポート（別途指定されたものに限る）

パスポート・アドバンテージ契約とパスポート・アドバンテージ・エクスプレス契約によるメンテナンス

パスポート・アドバンテージ契約及びパスポート・アドバンテージ・エクスプレス契約は包括的なIBMのオフリングであり、プログラム使用許諾権（ソフトウェア・ライセンス）の取得、製品アップグレード、及び技術サポートを一つの共通の契約条件、プロセス、およびツールにてご提供しています。お客様が常に最新版のソフトウェアやリモート・テクニカル・サポートをご利用いただけるよう、サブスクリプション&サポートは分散系ソフトウェア製品の使用許諾権に初年度分が含まれており、以降1年単位で更新が必要です。

テクノロジー・サポートはIBMの分散系ソフトウェア製品のための統合されたテクノロジー・サポートをお客様に提供します。また、基本サポートに加えて、以下のサービスも提供します。

- Webサイトへアクセスすることができます
 - 一時修正策 (IF) やフィックス・パック (FP) のダウンロード
 - TechnoteやAPAR (Authorized Program Analysis Reports)、およびその他の技術文書の検索
 - My Support機能によるテクニカルフラッシュや修正策の最新情報をメールにて毎週受信
 - サービス・リクエスト (SR) ツールを使用することによって、電子的に問題報告 (PMR) を送信、状況を確認
- IBMにPMRを送信/確認できる貴社の問い合わせ担当者を管理するサイト・テクニカル・コンタクトを任命することができます
- IBMのサポート・スペシャリストにPMRを送信する貴社の問い合わせ担当者の数に制限はありません

サイト・テクニカル・コンタクトのためのガイダンスについては、[Appendix A](#) を参照してください。

ソフトウェア・メンテナンス範囲

お客様のサイトで製品のソフトウェア・サブスクリプション&サポートを更新される場合は、そのサイトにおける該当のプログラムのすべてのコピー/ライセンス（コピーを取得したものはどれでも）に対するソフトウェア・サブスクリプション&サポートを更新していただく必要があります。また、該当のホストとワークステーションの両方のライセンスのソフトウェア・サブスクリプション&サポートを忘れずに更新してください。

- ソフトウェア・サブスクリプション&サポートは、対象のライセンスについてのみ権利が与えられます。
- ソフトウェア・サブスクリプション&サポート期限が切れたライセンスに対してサポートが必要な場合、または新規バージョン/リリースをインストールされたい場合は、「新規ソフトウェア・サブスクリプション&サポート」を取得することが必要になります。これは、該当ライセンスに対してソフトウェア・サブスクリプション&サポートを回復できる唯一の方法です。
- お客様のサイト・テクニカル・コンタクト (STC) によって定義・登録されたお客様のお問合せ担当者は、IBMソフトウェア・サポートへ電話又は電子アクセスすることができます。

(補足)

Lotus Notes/Domino のようなクライアント/サーバー型の製品についてサポートをご利用いただくためには、サーバーとクライアントの双方のソフトウェア・サブスクリプション&サポートが有効である必要があります。例えば、Notes クライアントをご利用のお客さまの場合には、サーバー (Domino Enterprise Server) とクライアント (Lotus Notes Client)、DWA もしくはiNotes をご利用のお客さまの場合には、サーバー (Domino Enterprise Server) とクライアント (Domino Web Access もしくはLotus iNotes) の双方について、ご利用ライセンス数分のソフトウェア・サブスクリプション&サポートをご注文ください。

System p および System i のソフトウェア・メンテナンス

System iとSystem pのためのIBMのソフトウェア・メンテナンスは、包括的なIBMのオフリングであり、プログラム使用許諾権（ソフトウェア・ライセンス）の取得、製品アップグレード、及びテクニカル・サポートを一つの共通の契約、プロセス、およびツールにてご提供しています。

お客様が常に最新版のソフトウェアやリモート・テクニカル・サポートを入手・使用することが出来るように、ソフトウェア・メンテナンスは、System p および System iのOSおよび関連ソフトウェアのライセンスに含まれており、1年または3年単位で更新が必要です。

プログラム・サービス

プログラム・サービスは、一部のIBM製品に対するサポートの一種です。お客様はこれによって、IBMソフトウェア製品のプログラム・コードやマニュアルなどの製品資料の誤りが疑われる場合にIBMへ報告をすることができます。プログラム・サービスは本来z/OSに適用されるものですが、2003年以前に取得された非z/OSおよびOS/390製品の中には、ファックスまたはメールで不具合を報告することができるプログラム・サービスが提供されるものがあります。詳しくはご使用のプログラムのライセンスをご確認ください。プログラム・サービスは基本サポートの全てを提供するものではありませんが、基本的には製品パッケージが完全になるようにするサービスです。

IBM System z (z/OS) ソフトウェア

大部分のz/OS製品に対するプログラム・サービスは、IBMソフトウェア製品のプログラム・コードやマニュアルなどの製品資料の誤りが疑われる問題に対する電話または電子サポートを含みます（国によっては電子サポートが提供されない場合があります）。少なくとも6カ月前までに告知されるIBMの発表レターによってお知らせする終了日まで、このサポートは有効です。IBMは、障害に対する通常業務時間内のリモートの技術支援を追加料金なしにご提供いたします。IBMソフトウェア製品の誤りが疑われる緊急度の高い障害に対するサポートは、24時間体制でご提供いたします。

一部メインフレーム製品に対するサブスクリプション&サポート

System z製品の中には、一括払い料金で取得できるものがあります。（大部分は、継続的に料金をお支払いいただく方式です。）これらには、製品とは別にサブスクリプション&サポートのオフリングをご提供しております。このサポートをご注文いただきますと、プログラム・サービスと同等レベルのサポートをお受けになることができます。また、新しいリリースおよびバージョンをご提供いたします。サブスクリプション&サポート契約がない場合は、インターネット経由でのセルフ・ヘルプのご提供のみとなります。

IBMは一括払い料金方式の製品に対して、有償で以下のサブスクリプション&サポートを提供します。

- 通常業務時間内のリモート・サポートを提供します。緊急度の高い障害(重要度1)に対するサポートは24時間ご提供します。
- このサポートは、電話もしくは電子サポートによって提供されます。（国によっては電子サポートが提供されない場合があります）
- 追加料金なしで新しいリリース・バージョンを入手できます。（ただし、このサポートで新製品を入手することはできません）

もう一つのタイプの System zプラットフォーム製品は、どのプラットフォーム上でも実行できることを意図した製品です。このような製品には、以下で説明される分散プラットフォームのソフトウェア製品に対するサポートと同様のサポートが提供されます。

分散型プラットフォームのソフトウェア製品

(System p, System i, System x, Intel およびその他の非IBMプラットフォーム)

System z以外のプラットフォームの製品はプログラム・サービスを含みませんが、一定期間の拡張サービスを含みます。この拡張サービスについては基本サポートのセクションで解説されています。

IBMサポート・ライン（または各国における同等のサービス）

サポート・ラインは、パスポート・アドバンテージのソフトウェア・サブスクリプション&サポートもしくはソフトウェア・メンテナンスではサポートが提供されないオペレーティング・システムとその関連製品に対して、サポートをご提供します。サブスクリプション&サポートをあわせてご契約の場合、ソフトウェア・メンテナンスとサポート・ラインは、IBM製品および指定された非IBM製品を含め、お客様が必要とされる総合的な支援を行います。詳細は営業担当員へご相談ください。

特定サポート

(特定の無償のIBM製品や非IBM製品に対して、サポートのみ提供するサービス)

特定サポートは、特定の無償のIBM製品や非IBM製品で利用できます。本サポートは、オープンソース・コミュニティを通じて開発・配布されるコードに対して提供されます。

オープンソース・ビジネスモデルは、テクノロジーへは自由にアクセスできるというコンセプトをベースに、オプションの有償サポートと共に築き上げられています。オープンソース・ビジネスモデルでは、製品は無償

でダウンロードして使用することができるので、お客様はライセンス費用なしに開発、テスト、展開をはじめることができます。提供されているコードは、IBMのWebサイトもしくはサードパーティーから入手可能です。

特定サポートは年間のサブスクリプションを通じて発注するか、パスポート・アドバンテージ契約もしくはパスポート・アドバンテージ・エクスプレス契約によって利用できます。

特定サポート対象のプログラムのリストは、[PA selected support \(US\)](#) のサイトで確認できます。

これらのプログラムには、現在、以下のものを含みます：

- Geronimo (オープンソース アプリケーションサーバー)
- IBM WebSphere Application Server Community Edition
- IBM OmniFind Yahoo! Edition
- Eclipse

プレミアム・サポート

プレミアム・サポートは基本サポートに加え、システムを構成するソフトウェア全般の包括的なサポート、ならびにミドルウェア製品に特化した専門分野のサポートを提供するものです。複数製品および複数ベンダーのIT環境でのITインフラの可用性を最大化するのに加えて、製品サポートの深さに焦点を当て、IBMのお客様担当技術者の配置、オンサイトでの支援、情報の展開といったサービスを提供します。

プレミアム・サポートで提供されるサービス：

- 事前の問題の防止および情報の提供
- 状況の管理および報告
- エスカレーション
- アカウント管理
- 任意、もしくは計画的オンサイト支援
- 緊急のオンサイト支援
- リモート技術支援
- 特定イベントに対するすべての重要度の個別のお問い合わせに対する時間外対応

プレミアム・サポートのオファリングとして、以下のものをご用意しています。

- ミドルウェア製品に対するIBM ソフトウェア・プレミアム・サポート
- システム技術支援サービス
- システム技術支援サービス・ライト
- 統合システム・サポート・サービス (ISSS-ES)
- その他のIBM プレミアム・サポート・サービス

IBM ソフトウェア・プレミアム・サポート

IBM ソフトウェア・プレミアム・サポートはお客様のIBMソフトウェア・インフラを維持し、最適化するための統合されたサポートを提供する、高付加価値のお客様サポート・プログラムです。

IBM ソフトウェア・プレミアム・サポートはIBMのサブスクリプション&サポートを補完するもので、予防的なサポート・サービス、情報の共有、および問題管理を通じてお客様に価値をご提供します。このプログラムは、お客様のビジネス目標の達成に役立つように、サービス・レベルに柔軟性をもたせて設計されています。

- プレミアム・サポート・マネージャー (PSM) がお客様専属の製品ブランド・スペシャリストとして任命され、以下の内容の責任を負います
 - 状況管理および報告
 - エスカレーション
 - 事前の問題の防止および情報のお知らせ
 - サポートとお客様環境での計画活動の連携などの戦略的なアドバイス

- ご契約内容に応じて以下のサービス内容が含まれることがあります
 - カスタマイズされたスキル開発あるいはスキルトランスファー
 - 緊急時のオンサイトサポート
 - 計画およびスキルトランスファーのためのオンサイトサポート
- ご契約いただいたお客様には、選択された特定の技術分野のプレミアム・サポート・アナリスト（PSA）が任命されます
- PSAは以下を提供する責任を負います
 - お客様環境のためのリモートもしくはオンサイトでの高レベルの技術的専門性
 - 問題に対する診断サポートと解決支援

IBM ソフトウェア・プレミアム・サポートについてのより詳細な情報は、[アクセラレイテッド・バリュー・プログラム](#) のサイトをご参照ください。

[日本では、さらに以下のプレミアム・サポート・サービスが有償で提供されています。各サービスの詳細な情報はIBMの担当営業またはIBMビジネスパートナーにお問い合わせください。]

システム技術支援サービス

ビジネス・ニーズの高度化、多様化に対応して、IT環境も複雑化の傾向を強める中、お客様ビジネスの成功はITシステムに大きく依存しています。

システム技術支援サービス（STSS）は、お客様の複雑なシステムに関わる技術相談、障害対応を、一つの統合窓口を通じてご支援します。お客様は、窓口探しや問題の切り分けに時間を割くことなく、本来の業務に専念できます。IBM のスペシャリストが、総合力、豊富な実績、優れた技術力および実践的なノウハウを活用し、質の高いサービスをご提供します。

システム技術支援サービス（STSS）、ご希望のサービス内容やシステムの重要度に応じて選べる、ベース、スタンダード、プレミアムの3つのメニューをご用意しています。

- 24時間受付窓口 （ベース、スタンダード、プレミアム）
 - 一元化された窓口において24時間受付を行います。
- 問題対応 （ベース、スタンダード、プレミアム）
 - 問題を切り分け、必要に応じて、前提となるソフトウェア基本サービスの適切な窓口を取次ぎます。
- 技術相談 （ベース、スタンダード、プレミアム）
 - 使用方法や各種機能の活用方法に対する技術相談をご提供します。
- ソフトウェア情報提供 （ベース、スタンダード、プレミアム）
 - IBMのソフトウェアについての重要セキュリティ情報、重要障害情報、重要技術情報、最新フィックス情報を電子メールで配信します。
- お客様担当者のアサイン （スタンダード、プレミアム）
 - お客様担当のスペシャリスト・チームを配置し、お客様からご提供いただいたシステム構成情報、システム運用状況、障害履歴をもとに、製品スペシャリストとの連携により迅速な対応を行います。
- 月次報告書のご提供 （スタンダード、プレミアム）
 - 毎月の問題対応等の状況を報告書にまとめてご提供します。
- オンサイトでのご支援など、お客様個別の要望への対応 （プレミアム）

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレス

システム技術支援サービス・ライト・エクスプレスでは、技術相談、障害対応を、一つの統合窓口を通じてご支援します。お客様は、窓口探しや問題の切り分けに時間を割くことなく、本来の業務に専念できます。

- 24時間受付窓口
 - 一元化された窓口において24時間受付を行います。
- 問題対応
 - 問題を切り分け、必要に応じて、前提となるソフトウェア基本サービスの適切な窓口を取次ぎます。
- 技術相談

- 使用方法や各種機能の活用方法に対する技術相談をご提供します。
- ソフトウェア情報提供
 - IBMのソフトウェアについての重要セキュリティ情報、重要障害情報、重要技術情報、最新フィックス情報を電子メールで配信します。

統合システム・サポート・サービス (ISSS-ES)

ISSS-ESはIBM System z システムをご使用のお客様に対して、導入、運用・保守の局面をご支援する総合サービスです。IBMは、お客様に対し、月額料金方式により以下の内容の支援サービスを提供します。

- 基本サービス

お客様にご提供いただいた導入済ソフトウェア情報に基づき、「サービス対象機械」ごとに登録される「サービス」の対象となる「プログラム」に対し、次の「サービス」を提供します。

 - 予防保守計画を立案します。
 - 予防保守計画に基づき予防保守パッケージを提供します。
 - 問題調査を行う上での技術上の疑問点に関し、電話等による遠隔支援を行います。
- 修正サービス

「基本サービス」を前提とし、登録されたサービスの対象となる「プログラム」に対し、次のサービスを提供します。

 - 「プログラム」の誤りに対する修正策を適用します。
 - お客様が中央サービスを受けるためにIBM所定の場所に誤りの内容を記述した資料を送付する場合にはIBM担当員がこの資料を作成します。
 - 問題を解析するために必要な追加資料の収集作業を実施します。
 - 問題に関する資料調査及び解決に対し、オンサイト・サポートを含む技術支援を行います。
- 定期予防適用サービス

「基本サービス」を前提とし、登録されたサービスの対象となる「プログラム」に対して、お客様と協議の上IBM所定の「予防保守パッケージ」を適用します。
- オプションB

「基本サービス」を前提とし、登録されたサービスの対象となる「プログラム」に対して、お客様と協議の上IBM所定の「予防保守パッケージ」の適用及びIBMが提供する顧客配布用ライブラリーの使用を前提とするプログラムの導入作業を実施します。

ご契約がない場合のサポート

エレクトロニック・サポート

お客様にとって最も基本的なサポートは、インターネット上に提供されているIBM エレクトロニック・サポートをご利用いただくことです。IBMはお客様のIT運用の価値を高めるための広範なオンライン・オプションとサービスをご提供しています。これらのサービスやツールにより、IBMのサポート・サイトはお客様の大部分のニーズに応えたいと思います。

IBMのOS製品、ミドルウェア製品、プログラミング言語、および大半のアプリケーション・ソフトウェアに関して、[IBMサポート・ページ](#)からご利用いただけます。

製品保証およびプログラム・サービス・サポート

ご利用の製品のバージョンが最新である場合、メインフレームの多くのソフトウェア製品に対して、IBM製品の不具合を通常の営業時間帯（緊急の問題については時間外も含みます）に電話もしくは電子的な手段で報告いただくことで問題の原因がIBM製品のどこにあるか特定するための支援を受けることができます。

問題がIBM製品のコードの不具合であると判明した場合には、IBMプログラムのご契約条件に基づいて不具合の修正情報、製品の制限条項、もしくは回避策が提供されます。インターネットで提供されている情報に加えて、インストールのサポートと、Q&Aへのサポートがご契約内容の一部として提供されます。ご利用いただいている製品のバージョンが最新である限り、不具合に対する修正およびリリースのアップグレードを受け取る権

利があります。

IBMの分散系プラットフォームのソフトウェア製品の多くには、初年度のサブスクリプション&サポート契約が含まれており、IBM製品の不具合と疑われる問題を電話もしくは電子的（利用可能な場合）な手段でご報告いただいたり、インストールおよびQ&Aのサポートを受けたり、不具合に対する修正や製品のバージョン・リリースのアップグレードを受け取ることができます。サブスクリプション&サポートの対象期間満了時に更新しないことを選択された場合には、その後のサポートはインターネットを利用したセルフ・ヘルプに限られます。

エレクトロニック・サポート

IBMエレクトロニック・サポートは、問題の診断や解決、およびご使用のIBM 製品の保守を行うための包括的な技術情報を備えた[オンライン・サポートのツールおよびリソース](#)に関するポートフォリオを提供します。IBM が開発した多くの優れたオンライン・ツールや事前対策機能は、問題が生じることを未然に防いだり、問題が発生した場合には素早く、簡単にトラブルシューティングするのに役立ちます。また、IBMのサポート・リソースはパーソナライゼーションが向上したことにより、ユーザーは効率的で効果的な問題の防止および解決に必要な情報やリソースに正確にフォーカスしたり、アラートを受け取ることができるようになっています。

IBM エレクトロニック・サポートは、ユーザーが可能な限り最良のサポートを得られるように 5つの重要な領域に対処しています。

1. サポートの簡素化 およびすべての IBM 製品間の 整合性の向上。
2. ご使用の製品にフォーカスした情報を表示する インテリジェント・リソースおよびツールの提供。
3. 運用に影響が出る前に問題を解決する 事前対策機能 の提供。
4. ワールドワイドなサポート・ネットワークおよび知識に接続するコラボレーション・コミュニティの促進。
5. 迅速な問題解決のためのオンラインおよび実際のサポート・チーム間の シームレスでスムーズな移行の実現。

IBMサポート・ポータル

新しい IBM サポート・ポータルは、IBMの全システム、ソフトウェア、およびサービスに関する技術サポート・ツールと情報のすべてを統合した、カスタマイズ可能なビューです。IBM のハードウェアおよびソフトウェア製品について利用可能なサポート・リソースをすべて 1 カ所にまとめ、既存のすべての IBM 技術サポート・サイトを置き換えています。

IBM サポート・ポータルは、必要とする情報やツールを正確に、素早く、簡単に見つけるための強力な機能を提供します。

すべての関連リソースに直接アクセスするために、ご使用の IBM 製品や対象のタスクを選択します。

最も重要で有用な情報やツールに関係する内容を含むサポート・リンクを表示します。

ワン・クリックで簡易テキスト検索の結果をフィルターして、最適なドキュメントを正確に示します。

このような完全にカスタマイズされたサポートによって、お客様に柔軟性と選択を提供し、IBM テクノロジーだけでなく、ビジネスのより効率的な運用を可能にすることによって、IBM テクノロジーに関する総所有コストを低減できます。

IBM サポート・ポータルの使い方は簡単です。

1. IBM サポート・ポータルにアクセスします。
2. 対象の製品を選択します。
3. 自分のページが表示されます。

ご使用のポータルをさらにカスタマイズするには、ページ右上隅にある「サインイン」リンクをクリックし、IBM IDを使用して ログイン してください。IBM ID をお持ちでない場合は、任意の IBM Web ページで IBM ID を作成することができます。

一般的なIBMサポートとツール

概要

[サポート&ダウンロード](#)

お客様の技術的な情報への入り口です。検索や、製品を選択するか、サポートタスクメニューを使用して必要な情報を見つけることができます。

ダウンロード

[サポート&ダウンロード：サポート&ダウンロード：](#)

IBMのシステムやソフトウェア製品に関するダウンロード項目を見つけるために、ダウンロード検索ページをご使用ください。ページには、お客様のご使用の製品に関する更新情報、障害情報、ドライバー等も含まれています。

トラブルシューティング

[サポート&ダウンロード：トラブルシューティング](#)

トラブルシューティング・ページは、ご使用のIBM システムやソフトウェア製品での問題に対する診断や解決を支援するための情報を提供します。

検索

[サポート&ダウンロード：検索](#)

IBM のシステム、ソフトウェア、サービス製品についての情報を見つける際は検索ページをご使用ください。特定のコンテンツタイプ、製品、期間に限定して検索することができます。

資料

[サポート&ダウンロード：資料](#)

IBM のシステム、ソフトウェア、サービス製品に関する情報を見つける際はライブラリーをご覧ください。お客様のご質問への回答を見つけてください。

コミュニティ

[サポート&ダウンロード：コミュニティ&フォーラム](#)

IBM製品のユーザーの方と交流したり、開発者からの新たな考えや解決策をご確認ください。

プランニング

[サポート&ダウンロード：プランニング](#)

お客様の環境に適した IBM の製品、ソフトウェア、サービスを見つけてください。新たな製品、リリース、強化、製品のライフサイクルに関する最新情報をお届けいたします。

インストール

[サポート&ダウンロード：インストール](#)

IBMシステムやソフトウェア製品のインストールに関するご質問をお持ちでしょうか？こちらでは、お客様の製品のインストールやセットアップのお手伝いをいたします。

使用方法

[サポート&ダウンロード：使用方法](#)

IBM システムや製品を動かしてみましょう。お客様の目的を達成するためのIBM製品の使用法について、Fix central、活用事例、およびその他のwebベースのツールを使用して学習してください。

サポート・サービス依頼

[サポート&ダウンロード：製品のサポート・サービス依頼](#)

製品のサポート・サービス依頼のページには、IBMサポートへの問題報告を行うwebベースのツールへのリンクが含まれています。

テクニカル・サポート

IBMソフトウェア・サポートへお問い合わせをされる前に

お客様からのソフトウェア・サポート・サービスへのお問い合わせを最も効率的に解決するため、事前に次の手順を実施頂くことが重要です。お客様側で、まず発生した問題についての情報を収集して頂き、その情報をお手元にご用意いただいた上でソフトウェア・サポート・スペシャリスト(担当者)と状況についてお話しください。例えば、次のようなステップが必要となります：

問題判別

ソフトウェア・サポートへお問い合わせをされる際に、あらかじめお客様が問題や現象について把握された上で、ご説明頂けますと、問題解決までのプロセスを迅速にすることが可能です。また、ソフトウェア・サポート・スペシャリストへ発生している問題をご説明、ご質問をされる際には、できるだけ正確な情報であることが重要となります。担当させて頂くスペシャリストは正確な解決策をお客様にご提供したいと考えておりますので、お客様の問題をより正確に把握することで、より良い解決策をご提供することが可能となります。

関連情報の収集

効率的に問題を解決するためにも、ソフトウェア・サポート・スペシャリストは発生した問題について関連のある全ての情報を把握する必要があります。お客様に下記の質問に正確に回答して頂くことで、担当者がお客様の問題を解決する際に役立ちます。

- 問題が発生した際にご使用になっていた製品のバージョン/エディションについてお知らせください。この際、関連する全ての製品についてご連絡ください。例えば、OSのバージョン情報なども含まれます。
- この問題は以前にも発生していたでしょうか。それとも初めて発生した問題でしょうか。
- 問題が発生した際に行った手順についてお知らせください。
- 再現性についてお知らせください。もし問題が再現するようであれば、再現手順についてもお知らせください。
- 問題発生の前後でハードウェア/ネットワーク/ソフトウェアなどを含め設定変更等はされましたか。
- エラー・メッセージや診断情報は出力されていますか。もし出力されていれば、お知らせください。出力されているメッセージやメッセージ番号を記録しておいて頂き、サポート・センターへご連絡頂く際にお伝えいただくと問題解決の際に非常に有用です。
- 技術的なご質問の場合には適切な表現や用語を使用して頂き、併せて製品のバージョン/リリース・レベル、エディションについての情報もお知らせください。

関連する診断情報の収集(可能な場合のみ)

ソフトウェア・サポート・スペシャリストがお客様の問題を解決するために、関連するログ、ストレージ(記憶装置)のダンプ、トレース等の具体的な診断情報を解析する必要があります。これらの情報を収集することは、お客様の問題を解決するにあたり重要な段階となります。製品の具体的な診断資料は、どんな情報がこの問題を解決するために一般的に必要なものかを認識する際に非常に有用です。もしお客様がどんな資料が必要となるのかご不明な場合には、[IBM Support Assistant \(ISA\)](#)のページ(英語サイト)をご覧ください。ISAをインストール後、MustGatherを検索し、現在問題が発生している製品を探してください。ISAプラグインを利用できない製品もありますが、それぞれの製品については各製品のサポート・ページの「トラブルシューティング(troubleshooting)」より追加情報を入手することが可能です。問題解決に必要な診断情報の収集に関してご不明点等ございましたら、お気軽にソフトウェア・サポートへお問い合わせください。

重要度の決定

重要度は発生している問題が与えるビジネス・インパクトに基づき、お客様とサポート・スペシャリストとの合意の上で決定されます。もし発生している問題が重要度1と決定した際には、お客様側でも24時間体制でご対応いただけることを前提条件とし、IBMも24時間体制で対応させて頂きます。

お客様は、問題発生時から状況が変化している場合、現在のビジネス・インパクトの状況に合わせ重要度を変更することが可能です。

以下の表に、重要度の定義と例を示します。

重要度の定義と例

重要度	定義	例
重要度 1	業務へ重大な影響/システム・ダウン。 ソフトウェア製品の業務上重要な機能が稼動出来ない、または重要な適用業務とのインターフェースで致命的な問題が発生している。 これにより、システムあるいはソフトウェア製品の機能が使用不可能であり、お客様の本番業務に重大な影響が出ている。 この場合には、早急な問題解決が必要です。	- 全てのTivoli Problem Mgmtのユーザーがコールを登録することができない。 - Lotus Notesのメール・サーバーがダウンし、全ユーザーが影響を受ける。
重要度 2	業務へ大きな影響。 ソフトウェア製品の特定の機能の使用が著しく制限され、本番業務に大きな影響がある。 これにより、システムおよびソフトウェア製品は利用可能であるが、極めて使用が限定される。	Tivoli Problem Mgmtの全てのユーザーが発生している問題を見ようとした際に、データベース・マネージャーのエラーを受け取る。
重要度 3	業務へ多少の影響。 ソフトウェア製品の重要度の低い機能に不具合が発生しており、業務へ多少の影響が出ている。 これにより、システムおよびソフトウェア製品は利用可能で、いくつかの影響度の少ない機能が使用不可能になっている。	特定のクライアントがサーバーに接続できない。
重要度 4	業務へ最小限の影響。 重要度の低いソフトウェア製品に不具合が発生しており、業務へ最小限の影響がある。またはマニュアル記載内容の修正など「ソフトウェア製品の不具合に直接関係しない」問題が提起されている。	- 文書/資料が間違っている - 追加文書/資料の依頼

お客様が下記の状態に該当する場合には、ソフトウェア・サポート・スペシャリストへお知らせください。

- ビジネス上の期限が迫っている場合
- お客様側での対応の可否(例: IBMソフトウェア・サポートと連携して対応する際)
- お客様への連絡先: 電話番号やe-mailアドレスなどを一つ以上お知らせください
- 状況を把握している他の担当者の方がいらっしゃる場合
- 今回のお問い合わせに関連して、IBMへ既にお問い合わせを行っている場合はそのお問い合わせ番号やインシデント番号
- 初期サポート・プログラムに参加されている場合
- IBMへお問い合わせ頂く前に発生している問題についてお客様側で調査を行い、詳細な情報や資料をお持ちの場合

ソフトウェア・サポートへのコンタクト

IBMソフトウェア・サポートへお問い合わせの際には、下記の情報を予めご準備ください:

- ・ IBMのお客様番号
- ・ ご使用のマシンのタイプ/モデル/シリアルナンバー
- ・ 会社名
- ・ 担当者のお名前
- ・ ご希望のご連絡方法(お電話またはe-mail)
- ・ お電話番号(お電話での連絡をご希望の場合)
- ・ 関連するOSやDBの情報
- ・ お問い合わせ内容の詳細情報
- ・ お客様のビジネス・インパクトを考慮した重要度

Web経由でのお問い合わせ

お電話の時と同様に、Web経由でもお問い合わせ頂くことが可能です。Web経由でのお問い合わせの際にも、お電話の場合と同様の情報が必要となります。このお問い合わせ方法によって、お客様はサポート担当者からのご連絡を待つことなく、お問い合わせ内容の詳細をWebで記載することができます。これにより、お客様側の時

間を節約することができ、さらに問題解決までの時間を短縮することが可能です。Web経由のお問い合わせ方法についてのより詳細な情報は問い合わせ先のセクションにございます。

お客様が重要度1の問題を国内のサポート営業時間外にお問い合わせの際には、お電話にてお問い合わせ頂くか、もしくはWeb経由でお問い合わせの後、お問い合わせ番号と併せてサポート・センターへお電話にてお知らせください。IBMは、お客様の緊急時のお電話に対しても適切な対応をお約束します。

お電話でのお問い合わせ

お電話でのお問い合わせはほとんどの System z上の製品に関してご利用可能であり、現在ご契約をお持ちのお客様は、国内のSingle Point of Contact (SPOC)の電話番号にご連絡いただくことが可能です。お客様がお問い合わせになりたい製品について有効なIBMのお客様番号をご用意ください。お問い合わせ先の電話番号は問い合わせ先のセクションに記載がございます。

お客様へご連絡する際の目標

サポート・センターの受付時間

IBMサポート・センターは、お客様の製品ライセンスのある国、またはお客様のご契約が登録されている国の一般的な営業時間においてサポートを提供します。

(サブスクリプション&サポートやソフトウェア・メンテナンス契約のある)分散システムやサポート・ラインのサポート

お客様が新規のお問い合わせや継続のお問い合わせの際にソフトウェア・サポートへご連絡頂くと、お客様のお問い合わせをソフトウェア・スペシャリストへお繋ぎします。IBMは通常営業時間内においては2時間以内に、重要度の高い問題については通常営業時間外であっても2時間以内にお客様へ折り返しご連絡をすることを目標としています。

重要度	影響	目標の連絡時間
1	ビジネスへの重大な影響	2時間以内
2	ビジネスへの大きな影響	2時間以内 (通常時間内)
3	ある程度のビジネスへの影響	2時間以内 (通常時間内)
4	限定的なビジネスへの影響	2時間以内 (通常時間内)

注) 全ての重要度において2時間以内です。

注意点：IBMはお客様からのお問い合わせに対して2時間以内 (通常時間内) に折り返しご連絡するために最善の努力をいたします。なお、最初の折り返しのお電話でお客様の問題を解決可能な場合もありますが、お客様の問題を解決するためにどのような追加情報が必要かを判断する段階となる場合もあります。

System z (S/390, zSeries)の場合

System z 上の月額ライセンス料金 (MLC) のソフトウェア製品に関する問題の場合、IBMからのお客様へのご連絡時間の目標はやはり問題の重要度を基準にします。下記の表に、各重要度別に目標のご連絡時間について示します。

重要度	影響	目標の連絡時間
1	ビジネスへの重大な影響	2時間以内
2	ビジネスへの大きな影響	4時間以内 (通常時間内)
3	ある程度のビジネスへの影響	2営業日以内
4	限定的なビジネスへの影響	2営業日以内

通常時間外の対応について

通常時間外に、お客様のビジネスにとって重大な影響がある問題 (重要度1) と決定したものについては、2時間以内にお客様へ折り返しのご連絡をするよう最善を尽くします。日本での通常営業時間は、月曜から金曜の午前9時から午後5時となります。(祝祭日、年末年始休日、および法定点検日を除きます。) 時間外対応は英語によって行われますが、可能な場合には日本語で対応できるように致します。通常時間外のサポート・サービスを提供している間、お客様側の適切なスキルをもった方がIBMのテクニカル・サポート・スペシャリストと協業できるようにして頂く必要があります。IBMは迅速な対応のためにも、Web経由でのお問い合わせの際には、PMR/インシデント/サポート番号を各国のサポート・センターへ電話にてご連絡頂くことをお勧めします。

IBMソフトウェア・サポートにおけるお客様からの問い合わせの処理

お客様は、Webサポートまたは直接IBMIに電話をいただくことによって、サポートを受けることができます。お客様からの要求は、IBMの問題管理システムに記録されます。

問題管理システムに記録されると、その問題固有の問題管理レコード (PMR)、または、Incident/Support Case が作成されます。このPMR番号、Incident number/Support Case number をメモして、今後この問題でサポート・センターにご連絡いただく場合には、その番号をご利用ください。お客様のPMR、Incident/Support Case は、サポート・チームに転送されます。

サポート・チームは、ソフトウェア・サポートのスペシャリストです。お客様のPMRは、問題解決チームに直接転送されて処理されるか、折り返しのご連絡となることがあります。いずれの場合でも、次のお客様へのご連絡は、適切なサポート・チームのスペシャリストが行います。

サポート・チームでは、お客様のお問い合わせを適切に調査、解決、または必要に応じてエスカレーションされます。サポート・チームは、それぞれ特定の製品グループに特化した技術者集団であるため、特定のソフトウェアの問題を解決する際に複数のサポート・チームの協力が必要になる場合があります。IBMのサポート・チームは、全て相互にネットワーク化されており、どのような問題が生じていても一体となって取り組み、問題の解決のために最善をつくします。

問題を調査するために、IBMでは、お客様の問題の発生したシステムの情報が必要になる場合があります。また、追加の情報を得るため、問題を再現していただくことが必要になる場合があります。

その問題が設定に関係する場合、必要な情報を得るためにお客様に問題を再現していただくことが必要になる可能性があります。

IBMのサポート・スペシャリストは、問題に関する情報またはテストケースの送付をお願いしたり、また、電子的に参照可能にさせていただくことをお願いする場合があります。

資料や情報をお送りいただく場合に、幾つかの方法があります。それらの詳細については、当ハンドブックの、IBMへの情報の送付を参照してください。

また、IBMIは、リモート・セッションを準備して問題の情報やテストケースをオンラインで参照させていただくことをお願いすることがあります。その場合に利用できる機能は、お客様の環境に応じて異なりますが、RSVSF、NetOPなどの他のサービスで提供されるものを利用することもあります。他に、オンラインで情報を参照するためのツールとして、[Assist On-site](#) (英語サイト) があります。

プログラム・コードの誤りに対するサポート

調査の過程で、サポート・チームはお客様の障害が、以下の3つのカテゴリーのいずれに該当するかを判別します。

1. IBM製品の既知の障害：

サポート・チームが、問題は既に報告されているプログラム・コードの誤りが原因であると判断した場合、次のアクションがとられます。

- 問題を回避または修正するために修正または回避策が提供されます。
- 回避策が適用できないが回避策が必要な場合、サポート・チームはお客様のご協力を得て最適な回避策を検討します。
- サポート・チームは、APAR がクローズした際にはお客様にお知らせし、修正策の適用をご支援します。また、お客様の問題管理レコードを更新します。

2. IBM製品の新規障害：

サポート・チームが、問題が過去に報告されていないプログラム・コードの誤りが原因であると判断した場合、障害の解決状況を確認できるように、お客様の協力を得て APAR (Authorized Program Analysis Report) または SPR (Software Problem Report) を作成します。これらのAPARやSPRは、適切な開発チームに送付されます。

開発チームはこれらのAPARまたはSPRを解析して、どのように問題を解決するかを判断し、次のいずれかの対応をします。

- 障害の影響が大きいと判断された場合、コード・フィックス (修正策) が作成され、お客様に提供されます。
- 障害の影響が小さく、緊急に修正策を必要としないと判断された場合は、修正を次のリリースまで延期

することがあります。APARには、クローズ・コードとして“FIN” (Fixed if there is a Next release)と記録され、次のリリースの計画に含められます。

- ▶ 影響の大きな問題の場合、適切な開発チームがその問題の解決APAR や SPR が新規に作成されると、適切な開発チームがその問題の解決にあたります。

3. プログラム・コードの誤りに起因していない問題：

サポート・チームが、問題がIBMのサポート対象製品のプログラム・コードの誤りではないと判断した場合、お客様からのご要望があれば有償の別の契約にて問題の解決のためのサポートを継続します。

4. Lotusブランド製品：

お客様のサービス要求が過去に報告されていないソフトウェア障害の結果であると判断した場合、Lotus サポートは、障害の解決状況を追跡するソフトウェア障害報告 (SPR) を作成するために診断情報を要求します。緊急の永続フィックスを必要としない障害の影響の小さい問題の場合、Lotus サポートは、後のリリースまでフィックスを延期することがあります。(ソフトウェア・メンテナンスを購入されたお客様は、定期的に製品更新情報と新規リリースを受け取ることとなります。) 影響度の大きい問題の場合、SPR が作成され、Lotus サポートは、その問題が解決されるまでお客様がご利用できる次善策の開発に全力を注ぎます。また、適切な開発チームが問題の解決にあたります。サポートされる環境の複雑さが原因で、SPR は、デバッグ、フィックスの作成、テスト、パッケージ、および配布に、数週間または数か月を要します。

お客様が修正策を受け取られた後、弊社は問題が解決したかどうかを確認させていただきます。問題の解決が確認できた場合には、PMR/Incident/Support Case を解決済みのステータスにいたしますので、ご連絡ください。また、何らかの理由で問題が解決していないか、または解決策にご満足いただけない場合は、サポート担当者は問題の調査を継続し、問題記録はオープンのままになります。

PMR/Incident/Support Case は、お客様の満足がいただけるように解決されるまでクローズされません。

技術的な質問（使用法/インストール）に対するサポート

有効なサービス契約をお持ちのお客様に

お客様は、サポート対象の製品に関して、導入と使用方法に関する製品固有のタスク指向的な質問についてのサポートを受けることができます。お客様の以下に示す範囲のご質問に対して、製品の資料や出版物を紹介することもありますし、直接回答をすることもあります。

次の項目に関する短時間の質問

- ・ インストール
- ・ 使用方法
- ・ 製品資料に記載されている機能についての使用法/インストールに関する特定の質問
- ・ 製品の互換性、相互運用性の質問
- ・ Redbook やマニュアルなどの出版物の技術的な参照
- ・ 出版物の解釈の支援
- ・ 利用できる設定のサンプルの提供
- ・ ソフトウェア修正の予定情報
- ・ IBM のデータベースの検索

サブスクリプション&サポート、ソフトウェア・メンテナンスはあらゆる内容に対応できるわけではありません。

以下のような内容は、サポート範囲に含みません。

- ・ パフォーマンス解析
- ・ お客様のプログラム・コードの作成、解析やカスタマイズ
- ・ 広範囲な設定に関する質問
- ・ データベースおよびデータの回復
- ・ 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。

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/Incident/Support 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/Incident/Support 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/Incident/Support 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。

エスカレーションの手順

IBM のサポートは最善を尽くしていると考えています。しかしながら、お客様が、弊社サポート・チームが当ハンドブックに記載されている責任を果たしていないとお考えになる場合は、以下のいずれかの方法で、注意を促してください。

1. テクニカル・サポートの担当者の問題のお客様業務への影響を説明し、それに応じた対応をご要望ください。
2. お客様業務への影響度に応じて、問題の重要度を上げることをテクニカル・サポートの担当者でご相談ください。
3. サポート窓口連絡し、お問い合わせの製品のサポート責任者との会話をお求めください。IBMのマネジメントはお客様のご要望を適切に処理するよう努めます。
4. それでも十分な対応が取られない場合は、担当営業に連絡し Complaint の申請をご相談ください。

問い合わせ先

Webでのお問い合わせ

製品のサポート・サービス依頼は、ハードウェアまたはソフトウェアに関する様々な問題についての問い合わせ窓口としてのツールです。これは問題の問い合わせ先が明確でない場合の入り口となります。

[サービス・リクエスト \(SR\)](#) は、パスポート・アドバンテージ (PA)、System p/ System i 関連製品のソフトウェア・メンテナンス、プログラム・サービス、および System z S&S をご契約のお客様にご提供しているオンライン問題管理ツールです。これを利用して、お客様番号をもとに、問題のオープン、オープンまたはクローズされた問題報告 (PMR) の確認、および編集などができます。

効率的な機能として以下のようなものがあります。

- PMRを新規に作成する際に、必要な項目が自動設定されています。
- お客様ご自身で問題の内容を記述いただき、重要度を選択いただけます。
- PMRが適切なサポート・チームに送信されます。
- 問題解析に必要なファイルを直接PMRに添付することができます。
- IBMがPMRを更新した時にアラートを受け取ることができます。
- オープン中またはクローズされたPMRを参照できます。

SRに関する情報は、以下のサイトにあります。

<https://www-946.ibm.com/sr/help/> (英語サイト)

<http://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21676603> (日本語サイト)

電話でのお問い合わせ

有効なサービス契約をお持ちのお客様は、サポート・チームに電話でお問い合わせいただくことが可能です。また、プログラム・サービスに含まれる場合も電話でのお問い合わせが可能です。サポート・チームのお問い合わせ先は、[窓口のご案内](#)のサイトをご参照ください。

問題の未然防止

使用されているシステムの種類や、巨大なメインフレームから最小のラップトップにかかわらず、仕事を完了させる必要がある時、システムには利用可能であってほしいものです。データもまた損失や汚染から堅固であり、結果の正確さにおいて信頼性を確実にすべきものです。IBMは既知で修正されたソフトウェアの不具合によって引き起こされる問題を積極的に回避していただくために、定期的な保守のインストレーションを推奨いたします。

予防サービス・パッケージ

配信の仕組とメディアは、OSプラットフォーム（下記の表参照）、ソフトウェア製品によって異なりますが、考え方は同じです。システムの安定性やデータのセキュリティに影響を与えかねない不具合の修正（APAR）を、その問題を経験する前にインストールしていただく事です。

予防サービス・パッケージは、しばしば更新されます。もし問題が一度も発生していない安定した環境をお持ちの場合は、全てのパッケージをインストールする必要はありません。しかしながら、ほとんどの場合、最新のメンテナンス・レベルに対してフィックス（修正策）が作成されますので、定期的なインストールをお勧めします。レベルをなるべく最新に保つ事で、問題が発生した際にその問題を修正するために要する変更量を減少させることができます。これらのインストレーションの頻度はお客様システムの運用の環境に基づきます。新しいハードウェアやソフトウェアや主要なアプリケーションを追加するといった大きな変更を行う前に、メンテナンスのインストールをご検討ください。

メンテナンスにはいくつかのタイプがあります。修正は概ね、特定製品の障害のための解決となります。フィックス（修正策）はパッチや一時的なフィックス（PTF）、アップデートとも呼ばれます。フィックス・パックは複数の製品障害を解決する累積フィックスです。これもまたパッチやアップデート、予防サービス・パッケージに属します。アップグレードは新機能が追加されたソフトウェアの新バージョンとなります。

OS、プラットフォーム毎の予防サービス・アップデート

オペレーティング・システム/プラットフォーム	予防サービス・パッケージ	方法	パッケージ	頻度
AIX	Technology Levels (TL) 及び中間 Service Packs (SP) 参照: IBM AIX OS サービスストラテジーの詳細とベスト・プラクティス （日本語） IBM AIX Operating System Service Strategy Details and Best Practices . (英語)	Fix Central	AIX TLは、フィックスの蓄積、新デバイスのサポート、プログラミングの機能強化となります。 TLはAIX 5.3 TL6とAIX 6.1と共に開始され2年間のSPを通してメンテナンスを受け取ります。 AIX SPは対応するTLのフィックスの蓄積となります。	TLでは約年2回 SPでは約8-12週間
i5OS and OS/400	CUM CD-ROM, Group PTFs, Service Packs, HIPER PETFs	Fix Central	推奨サービスのCD-ROM	リリース経過日数に応じて、年3-8回。
z/OS, z/VSE	System z プラットフォーム製品を対象に有償のISSS/ESサービスを提供しており、当サービスにて、お客様のシステム・レベルに合せた予防保守計画の立案、予防保守パッケージの提供、予防保守パッケージ適用のメニューをご提供しています。（参照：プレミアム・サービス・オフリング）			

ミドルウェアは稼動するプラットフォームと提携しています。詳細に関しては特定の製品サポートのページを参照してください。

全オプションが全ての地域でご利用可能というわけではございません。

Fix Central (フィックス・セントラル)

Fix Centralを利用して、製品やOS、リリース、APAR IDやフィックスIDによる検索によって容易にIBMのフィックスを検索することが出来ます。Fix Centralにないフィックスが必要な場合は、各製品サポートのページで入手できます。

高いインパクトのAPARについてのフィックス・リスト

IBMは影響度の高い APARフィックスのリストを作成しています。お客様は、フィックス・パッチの導入スケジュールや、お客様システムへの適合性を確認の上、これらのAPARフィックスの適用をご検討ください。これらのAPARは、「HIPER」として分類され、問題の内容および修正が以下のカテゴリーの1つ以上に該当していることを意味します。

- 顧客データの破壊または汚染、もしくはその両方の原因となる問題
- 一つ以上のシステムもしくはサブシステムのre-IPL、リブート、recycleや再起動が必要となる問題
- 主要な機能の損失となる問題
- システムのパフォーマンスやスループットに大きなインパクトを与える問題

より詳細な情報は、個々の製品のサポート・ページの案内及びフィックス・リストの検索から参照してください。

自動アラートによる情報の入手

情報を常に入手し続けるのは困難です。そこで、弊社は新しいフィックスやアラートが発生した時にお客様にemailでお知らせするシステムを用意しています。お客様がどのような種類の情報に興味があるかをプロフィールに登録いただくことで、お客様が興味のある情報のみを受け取る事が出来ます。自動的に発信される情報にはいくつかのタイプがあります。

My Notifications

セキュリティ・アドバイス及びメンテナンス・フィックスが利用可能であることのアラートを受け取る事が出来ます。登録できるリストについては、[My notification \(US\)](#) のサイトを参照してください。基本の無料サービスに加え、このサービスの拡張を選択する事も出来ます。

また、System zのセキュリティ/インテグリティに関するAPAR情報やアラートの受け取りについてはこちらをご参照ください。

<https://www.ibm.com/support/customer/care/psearch/search?domain=gapar>

より有効なアップグレード計画

IBMソフトウェア製品のサービス終了に関するIBMアナウンスメント・レターは、サービス停止の12ヶ月前に発行されます。そのため、3ヶ月に一度は、[Software lifecycle \(US\)](#) のサイトを確認されることをお勧めいたします。

この情報を参照することにより、事前の対策が可能となり、有効な製品アップグレードの計画に役立ちます。

プラクティス

IBM ソフトウェア・サポート・ライフサイクル・ポリシー

IBM ソフトウェア・サポート・ライフサイクル・ポリシーは、製品が注文可能となった時から、サポート終了までの期間について規定するものです。お客様は、特定のIBMソフトウェア製品のバージョンやリリースがどのくらいの期間サポートされるのかを確認することができ、サポートを中断することがないように効果的にソフトウェア投資を計画することができます。

多くのSystem zソフトウェア製品は、3年間のサポート期間があり、サポートが終了する場合には、事前に発表レターでご案内しています。特定バージョンの最後のリリースに対する製品サポートを終了することは、IBMがそのバージョンにおいてプログラム・コードの誤りによる重大な問題が発生しないと判断したことを意味します。プログラム・サービスが終了しても、既知の問題に対する修正はご利用いただけますが、開発チームは別の業務に従事し、新規に検証された修正策が提供されることはありません。既知の問題は、[サポート・ポータル](#)のサイトなどで確認できますが、IBMのサポート・チームによるサポートは提供されませんのでご了承ください。

プログラム・サービスの終了に伴い、関連するサービスも終了いたします。（例えば、IBM Support Line や SoftwareXcel など）

月額料金制の製品のプログラム・サービス終了の通知のための要件は、IBMプログラムのご契約条件に記載されています。

分散ソフトウェア製品（IBMプログラムのご使用条件（IPLA）に基づくソフトウェア製品）について：

2008年2月以降、Lotus, Information Management, Rational, Tivoli および WebSphere ブランドのIPLA製品の大多数は、エンハンスド・サポート・ライフサイクル・ポリシーの製品として発表され、製品が使用可能となった日（GA日）から最低5年間のサポートを提供いたします。

- ある製品のコンポーネントとなっている同梱されているソフトウェアは、全て同じサポート期間となります。
- 少なくともサポート終了日の12ヶ月前には、サポート終了（EOS）のお知らせをいたします。お客様は、サポート終了前に新しいバージョンへの移行をご検討ください。また、サポート終了日は、4月または9月のいずれかとなります。
- サポート期間の情報は、全て一つのサイトで提供しています。

スタンダード・サポート・ライフサイクル・ポリシーの製品は、製品が使用可能となった日（GA日）から最低3年間のサポートを提供いたします。

注意：一部のIBM製品には、これらのエンハンスド・サポート・ライフサイクル・ポリシーまたはスタンダード・サポート・ライフサイクル・ポリシーが適用されていない製品があります。現存のプログラム・コードのまま提供される製品や、最近買収された製品、または、一部のオペレーティング・システム（System p上のAIX VXXなど）など、独自のライフサイクル・ポリシーを持つ製品があります。

AIXのシステム・メンテナンスについての情報は、以下のサイトに集約されています。

http://www14.software.ibm.com/webapp/set2/sas/f/best/aix_service_strategy_v3.pdf（英語サイト）

お客様の製品の最も正確なライフサイクル情報を取得するためには、RSSの受信登録をし、製品ライフサイクルのリストで確認してください。

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

IBMは、このポリシーを変更する可能性があります。

変更や例外については、製品発表レター、あるいは、一般ポリシーの発表にてご案内します。

バックレベル・プログラム支援サービス

バックレベル・プログラム支援サービスは、サポート期間内にサポート対象のソフトウェア製品リリースに移行が不可能なお客様を対象としています。IBMは、スタンダード・サポート・ライフサイクル・ポリシーにより、分散プラットフォームのミドルウェア製品とSystem zプラットフォームのIPLA製品に対して、サポート終了日後、最低2年間のバックレベル・プログラム支援サービスを提供します。

エンハンスト・サポート・ライフサイクル・ポリシーが適用されるIPLA製品に対しては、サポート終了後、最低3年間のバックレベル・プログラム支援サービスを提供します。

IPLAに基づくオペレーティング・システム(System i、System p、そしてSystem z)のバックレベル・プログラム支援サービスについては、製品ごとの個別の提供となります。

バックレベル・プログラム支援サービスに対するご要望は、弊社担当営業にご連絡ください。

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 製品に含まれていたり、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 製品に含めたり、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ます。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かりし費用を含む）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)

お客様からのソフトウェア製品への要求の提出

お客様からのソフトウェア製品に関するご要望を、IBMソフトウェア開発部門に伝えていただく最善の手段として、IBMテクニカル・カンファレンス（技術会議）に参加していただくことがあげられます。

GUIDE, SHARE, COMMON, またはTECHNICAL INTERCHANGEといったユーザー・グループの目的の一つとして、弊社ソフトウェア製品の将来のリリースに対して、お客様がどのようなことをご要望されているかという情報を集めることがあります。テクニカル・カンファレンスは、お客様が弊社開発部門に直接ご要望を伝えていただける絶好の機会となります。

お客様が、ユーザーグループ・ミーティングに参加する機会が無い、あるいは、次のミーティングまで待てない場合は、お客様担当の営業チームがお客様のご要望を弊社の要望データベースにインプットすることも可能です。いただきましたお客様のご要望は、直接、弊社開発部門に送られ、開発チームによって、評価・将来のリリースへの組み込みの優先順位付けが行われます。

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をお送りいただいたり、電子的に参照可能にさせていただくように、願います。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ま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。

IBMへのファイルの送/受信の方法について：

<http://www.ibm.com/software/support/exchangeinfo.html> (英語サイト)

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)

Service Users License Agreementについて：

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

買収製品のサポート

IBM が買収したソフトウェア製品のサポートについてご説明いたします。
最新情報に関しては、[サポート・ハンドブック \(US\)](#) のサイトをご参照ください。

買収製品の移行について

弊社が買収した製品のサポートにつきましては、買収後数ヶ月かけて IBM に統合してまいります。

IBM では、IBM のソフトウェア買収のほとんどにおいて、IBM 製品ポートフォリオの中に買収製品のテクノロジーを一貫して統合できるよう努力しています。

しかし、既存の契約をお持ちのお客様には移行期間もご用意しています。この移行期間においては、既存のお客様のご契約に基づき、買収以前のサポート提供の仕組みと問い合わせ方法をご利用いただけます。こちらに掲載している情報は、買収前のサポートから IBM のサポート・ポートフォリオに移行する間、どのようなサポートをご利用になれるかについて、まず最初のご確認内容としていただくことを目的としています。

IBM は、買収した会社のお客様に継続性を維持できるよう、Flexible Contract Type (FCT) という仕組みをご用意しています。FCT では、その製品が買収した会社の以前のブランド名でご提供している間、お客様にはほぼ以前のサポートの条件にてサポートをご提供いたします。お客様には、FCT から企業のお客様向けに強化した IBM のサポート・オフリングへの移行に関する情報をご提供いたします。

IBM のお客様が IBM 製品に期待される多くの利点を、IBM のサポート・オフリングによってご提供します。パスポート・アドバンテージの利点については、サポート・ポートフォリオのセクションをご覧ください。

Assential サポート (WebSphere Information Integration Solution, WIIS としても知られています)

Assential ソフトウェアはエンタープライズ・データ・ウェアハウスを構築、ビジネス・インテリジェンス・システムを強化、エンタープライズ・アプリケーションを統合、クリティカルなビジネス情報のマスター・リポジトリを構築管理、そしてオンデマンドなデータアクセスを可能にします。

2005年4月付けで、Assential 製品とサポートは IBM に統合されました。

Assential ソフトウェアの IBM サポートへの統合によって、スタンダード・ソフトウェア・メンテナンスが将来の Assential サポートの契約として提供される予定です。詳細は、サポート・ポートフォリオをご参照ください。

Cognos

IBM Cognos ビジネスインテリジェンス (BI) およびフィナンシャル・パフォーマンス・マネージメント・ソフトウェアは、企業の企画を支援したり、ファイナンシャルとオペレーションのパフォーマンスを理解し管理するために、世界トップレベルのエンタープライズ・プランニングおよび、コンソリデーションおよび、BI ソフトウェア、ならびにサポートとサービスを提供します。IBM Cognos ソリューションは、オープンで、適用可能な一式のパフォーマンス・ソリューションをお客様にご提供するために、テクノロジー、分析用アプリケーション、ベストプラクティスやパートナーの広いネットワークを統合してご提供します。

世界135カ国以上、23000以上のお客様で IBM Cognos solution をご利用いただいています。

移行の主な日付

- 2008年1月31日 IBMによるCognosの買収は完了しました。
- 2009年1月1日 CognosからIBMへの営業譲渡を実施しました。
- 2009年6月1日 IBMのサポートシステムとプロセスに変わりました。

Cognos サポート・オフリング

Cognos サポートはCognosソフトウェアのお客様やアプライアンスのお客様のためのサポート・プランをご提供

しています。Cognosソフトウェアのお客様はIBM Cognosから取得され、ソフトウェアをお客様ご自身のハードウェアにインストールしメンテナンスされていますが、一方でアプライアンスのお客様はIBM Cognosからソフトウェア・ソリューションをプリインストールし構成したハードウェアを取得されています。

全てのサポート・プランは次のとおりです。

1. 製品（アプライアンス）継続： ソフトウェア および ハードウェアのさまざまな新リリースとアップグレード・リリースにアクセスすることができます。
2. オンライン・サポート： Technotes, 実証済みのプラクティス（ホワイトペーパー）と製品ダウンロード（適用可能なら）のようなWebリソースに、お客様ご自身で24時間365日アクセスしセルフ・サービスすることができます。
3. アシスト・サポート： IBMからライブで双方向のやりとりでのサポートが必要な場合は、このサポートサービスが有効です。

お客様向けのCognosサポート・オファリングは、Standard, Software Development Kit Code Level, Advantage, およびPremierです。

IBMパスポート・アドバンテージ, IBMパスポート・アドバンテージ・エクスプレス, およびPremium以外で取得されたCognosサポート・オファリングについての詳細については、サポート・プラン・ガイドをご覧ください。

Cognosサポート・プラン・ガイドはIBMがCognosを買収する前にご提供していたプランの概要です。SDKコード・レベルのサポートに関する情報や、オンライン・サポート・プログラム、お客様のサポート・プランから得られる情報などがあります。

サポート・プランは定義された提供物、権利、共同の約束、サービス・レベルなどを伴う有償のサポート・サービスです。サポート・プランはIBM Cognosサポートとお客様との間で共有される作業の合意をまとめたものです。サポート・プランはサポート・オファリングとも呼ばれています。

[The Cognos Support Plans Guide](#) (英語サイト)

[FAQs for Cognos Customers and Partners](#) (英語サイト)

Cognosの問題報告

Cognosのお客様には、サービス・リクエスト(SR)にて、お客様番号で問題報告(PMR)をオープン、編集、もしくはオープン/クローズを確認するようなオンライン問題管理を提供しています。

効率的な機能として以下のようなものがあります。

- PMRを新規に作成する際に必要な項目が自動設定されています
- お客様ご自身で問題の内容を記述いただき、重要度を選択いただけます。
- PMRが適切なサポート・チームに送信されます。
- 問題解析に必要なファイルを直接PMRに添付することができます。
- IBMがPMRを更新した時にアラートを受け取ることができます。
- オープン中またはクローズとなっているPMRを参照できます。

次のような、サービス・リクエストに関する情報については、[Cognos Service Request](#)のページ(英語サイト)を参照してください。

- いつサービス・リクエストを提出したか
- お客様がサービス・リクエストを提出する前に必要なステップ
- サービス・リクエストの提出の仕方
- サービス・リクエストのエスカレーションの仕方

SRのアシスタンスについては、[Contact the SR help desk](#) (英語サイト)をご参照ください。

Cognos製品のライフサイクルとは

2009年1月1日以降とIBM Cognos 8 BI Version 8.4以降にリリースされた製品には、IBMソフトウェア・サポート・ライフサイクル・ポリシーが適用されます。

詳細は、次のサイトをご参照ください。

[IBM Software Support Lifecycle Policy](#) (英語サイト)

IBM Cognos 8 BI Version 8.4を除く2009年1月1日以前にリリースされた製品は、Cognosサポート・プラン・ガイドに記述しているとおり、旧Cognosライフサイクル・ポリシーが適用されています。お客様がお持ちの製品のサポート状況については、サポートされるCognos製品のWebページをご参照ください。

テクニカルとビジネスリソース

IBM Cognosソフトウェア・サポートwebサイトは広範なセルフ・サービスを提供しています。

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/cognos/cognos_support_\(general\)](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/cognos/cognos_support_(general))

主なサポート機能は以下の通りです。

- IBM Cognosソフトウェアのダウンロード
- Cognosの情報を含むIBMテクニカル・サポートの知識ベースを検索
- トラブル・シューティング、プランニングとインストールの文書の検索
- サービス・リクエスト (SR) のオープン
- IBMサポート・ハンドブックならびにIBM Cognosサポート・ガイドへのアクセス。IBM ソフトウェア・サポート・サービスについての詳細な情報を提供。
- フォーラムやコミュニティリンクを経由した他の人たちとのコネクション

さらにこのwebサイトでは、以下のような価値のある管理用の情報やヘルプ機能も提供しています。

- オンラインでのお客様登録とユーザー・リストの管理
- ソフトウェア・サポート・アシスタンスのロケーションでの電子問題提出を含むサイト・ツアー

CognosカスタマーセンターはCognosサポート、プロフェッショナル・サービス、教育についての情報を検索するのによい情報源となります。

[Business Analytics Client Center](#) (英語サイト)

Cognosをお使いのお客様には私どもとのビジネスに感謝申し上げますと共に、今後も継続してご使用いただきますようお願いいたします。

Consul

Consulのエンタープライズ・セキュリティ監査とコンプライアンス・ソリューションは、情報利用について悪意と不慮の両方の違反をモニター、報告、調査するためのユーザーとシステムアクティビティの莫大な情報量を収集し分析します。

2007年7月付けで、Consul製品とサポートはIBMに統合されました。

DataMirror

2007年9月4日、IBMはカナダ/オンタリオ州Markhamの公開会社であるDataMirrorを買収しました。

DataMirrorはダイナミック変更データのインテグレーション、リプリケーション、ハイ・アベイラビリティのリアルタイム変更データ・キャプチャー・ソフトウェアのリーディング・プロバイダーです。

DataMirrorは異機種間環境にてデータ統合を行うような場合に、ハイ・パフォーマンスで、リアルタイム・データ統合ソリューションであるChange Data Capture (CDC) ソフトウェアをご提供しています。

ネイティブなログ・ベースCDCテクノロジーは、システムのパフォーマンスに影響を与えることなくリアルタイムにミッション・クリティカルなデータのイベントを検知します。双方向のリアルタイムCDCは、完全にエンタープライズで真に単一のバージョンを提供するデータ・ソース間の情報を同期させます。

IBM Information Server Change Data Captureは、IBM Information Serverに完全に統合され、DataStageとQualityStageにリアルタイム・データをフィードします。

2008年4月28日付けで、DataMirrorのサポートはIBMソフトウェア・サポートに統合されました。

IBMは既存のお客様との契約については、残りの契約期間のDataMirror製品のサポートを提供します。

サポート、ダウンロード、FAQを含めDataMirrorの買収に関する情報については、[the Leveraging DataMirror](#)

[aquisition web ページ](#) (英語サイト) をご参照ください。

DataPower

IBM WebSphere DataPower SOAアプライアンスは簡単かつ、堅牢かつXMLやWebServiceの展開を加速させる専用かつ展開しやすいネットワーク・デバイスです。これらの新しいアプライアンスは、お客様の既存のアプリケーション、セキュリティ、ネットワーク・インフラストラクチャーの投資の価値をいっせいに高めるSOAのパワーを高めるイノベティブで実用的なアプローチをご提供します。

2005年11月1日付けで、DataPowerアプライアンスとサポートはIBMに統合されました。

WebSphere DataPowerアプライアンスのサポートは、ファームウェアとハードウェアのIBMのサポートについてソフトウェアを通じて実施します。24時間365日の契約をお持ちのお客様は、標準時間外のサポートを継続して受けることができます。

DataPowerサポートとセルフヘルプに関する更なる情報は、以下のサイトでご覧になれます。

<http://www.ibm.com/support/docview.wss?rs=2362&uid=swg21260903> (英語サイト)

上記サイトでは、以下のようなサポートに関する内容を提供しています。

- WebSphere DataPowerの延長されたメンテナンスとサポート・サービス
- 有効なサポート契約をお持ちのお客様が IBM WebSphere DataPowerテクニカル・サポートへの問い合わせ方法の詳細
- WebSphere DataPower SOAアプライアンス・サポート情報
- ダウンロード・ウィザードを含むファームウェアと文書のダウンロード
- お客様が選択されたIBM製品について重要なニュースを毎週emailで提供するMy Support
- [DeveloperWorks](#)のIBM WebSphere DataPower SOAフォーラム

Eclipse

IBM Rational Elite Support for Eclipseでは、Eclipse Foundationが提供するオープンソース開発環境であるEclipseに対して、他のIBM製品と同様のリモート・テクニカル・サポートを提供します。これにより、Eclipse 開発環境で安心して開発を行うためのサポートをご提供します。

IBM Rational Elite Support for Eclipse は、オープンソース・ソフトウェア・プロジェクト用のオフラインのため、全てのFixおよびコードはEclipse.orgの公式Webサイトおよびそれらの組織を通じて提供されます。
(<http://www.eclipse.org/>)

IBMは全てのFixをオープンソース・プロジェクトに譲渡します。しかし、それらの提供の判断は Eclipseコミュニティによってなされる為、全ての Fix が公式なEclipse コード・ストリームに組み込まれる保証はありません。また、IBMが直接お客様にFixをご提供することはありませんが、お客様の直面する問題に対するタイムリーな解決への支援をご提供します。

IBMは以下のIBM Rational Elite Support for Eclipse Webサポート・ページにおいて、サポートされるプロジェクト一覧、およびEclipseのバージョン、リリース、モディフィケーションの一覧をご提供します。 サポート対象となるEclipseに対しては、Eclipse.org で正式に公開されてから2年間はサポートいたします。

<http://www.ibm.com/software/products/ja/ratielitsuppforecli>

毎年のサブスクリプション&サポートの更新は、ユーザー単位の料金となります。

Encentuate

Encentuateの企業向けシングル・サインオン製品群は、企業資産へのシンプルアクセス、強固なセキュリティ、ユーザー・デスクトップでのコンプライアンスの追跡や生産性の向上を援助します。

2008年3月、IBMはEncentuateの買収と、SWG Tivoli ブランドへの統合を発表しました。

2008年9月、Encentuate製品と製品に対するサポートは、IBMに統合されました。Encentuate ソフトウェア製品の移行の一部として、IBMはお客様へサポートを提供いたします。契約期間が残っているEncentuateとの契約は引き継がれますが、相互に有益となるIBMサービスの協定が取り決められるかもしれません。IBMサポート用語については、当ハンドブックのサポート・ポートフォリオ および 基本サポートの節を参照してください。

Exeros

2009年5月、IBMはデータ分析ソフトウェア開発会社 Exeros, Inc の資産を買収しました。複雑なIT環境でデータの関係性を定義するソリューションを提供するExerosのソフトウェア製品は、データを分かりやすく管理することを可能にし、お客様の競争力のある資産戦略の役に立ちます。

現在は、ExerosサポートをIBMに統合する途中ですが、2009年末には統合が完了する予定です。統合までの期間、従来のExerosサポート・チームが従来のExeros保守契約に基づき、お客様にサポートを提供いたします。契約内容の詳細については、以下のサイトで参照できます。

<http://www.exeros.com/html/support.asp> (英語サイト)

このExerosのサポート契約が必要な新規のお客様は、support@exeros.com にご連絡ください。

2009年8月10日以降、support@exeros.com または IBM標準サポート窓口が Exerosサポートの窓口となります。サポートへの直接の連絡窓口は、現在はご利用できませんが、後日アナウンス予定です。電話でご連絡いただいた重要度1の問題は、IBMの標準の24時間/365日対応のサポートをいたします。

サポート統合の途中のため、Exeros製品のお客様は、最新情報を常にご確認ください。Exerosサポート・オフリングに関するご質問は、お客様の担当営業にご連絡ください。

FileNet

エンタープライズ・コンテンツ管理 (ECM) に対するIBMソフトウェア・サポートとして、シングル・ポイントのリモート・テクニカル・サポートが提供されます。ソフトウェア・サポートには、お客様のシステムを最新の良好な状態に更新するためのコード修正やFixのサブスクリプションも含まれています。

2007年10月に、FileNet 製品とサポートは、IBMのインフォメーション・マネージメント/ECM に統合されました。お客様サポートは、FileNetのお客様に対してワールドクラスのサポートを提供することを意識しつづけます。

FileNetソフトウェア・ダウンロードへのアクセスは、以下に記述するプロセスになります。

古いFileNetソフトウェア fix pack へのアクセス

古い IBM FileNetソフトウェアのFix Packを入手したい場合は、Open Service Request webページから、[サービス・リクエスト \(SR\)](#) を利用してご連絡ください。サポート技術員からFix Packの入手についてご連絡いたします。

古いFileNetソフトウェア 資料へのアクセス

古いバージョンの IBM FileNetソフトウェアに関する製品資料を入手したい場合は、Open Service Request webページから、[サービス・リクエスト \(SR\)](#) を利用してご連絡ください。サポート技術員から資料の入手方法についてご連絡いたします。

IBMでは、現行のバージョンのソフトウェアのみ、ダウンロードが可能となっています。従来のFileNetの製品ライフサイクル管理とIBMのプロセスが異なるために、従来のFileNetのお客様は古いバージョンのFileNetソフトウェアを入手する必要があるかもしれません。しかし、IBMの規約によって、古いバージョンのソフトウェアは、IBMソフトウェア・ダウンロード・サイト経由では提供できません。

古いバージョンのソフトウェアの入手条件やプロセスについては、以下を参照してください。

現行バージョンではないが、IBM FileNet開発部門でサポートされているソフトウェア

一般的に、このソフトウェアは制限なしで入手可能です。特定のバージョンのソフトウェアを入手するためには、[サービス・リクエスト \(SR\)](#) を利用してFileNetサポート部門へ連絡してください。その際、以下の情報を入力してください。

- ・ お客様のご担当者名
- ・ お客様の会社名
- ・ お客様のご連絡先 電話番号
- ・ お客様のご連絡先 email アドレス
- ・ お客様の住所
- ・ お客様のICN番号
- ・ 必要な製品の情報 (バージョンやOSの情報も含む)

IBMは、ご要望の製品のダウンロード環境の準備をし、お客様にダウンロード・サイトのURLなどの情報をご連絡します。このリクエストには、7~10日営業日かかります。

IBM FileNet開発部門がサポートしていないソフトウェア

IBM FileNet開発部門がサポートを終了したソフトウェアは、入手できません。ただし、現行バージョンへの移行のために技術的な理由がある場合は例外となります。例えば、お客様が現行バージョンへの移行を計画されている場合、移行のために必要な製品を提供可能な場合があります。

これらのバージョンのソフトウェアは、[サービス・リクエスト \(SR\)](#) を利用してFileNetサポート部門へ連絡して、その入手の可否についてご確認ください。その際、以下の情報を入力してください。

- ・ お客様のご担当者名
- ・ お客様の会社名
- ・ お客様のご連絡先 電話番号
- ・ お客様のご連絡先 email アドレス
- ・ お客様の住所
- ・ お客様のICN番号
- ・ 必要な製品の情報 (バージョンやOSの情報も含む)

IBMは、ご要望の製品のダウンロード環境の準備をし、お客様にダウンロード・サイトのURLなどの情報をご連絡します。このリクエストには、7~10日営業日かかります。

FilesX

FilesXは、継続的なデータ保護とほぼ瞬時にデータとアプリケーションの復旧をする、企業やリモート・オフィス/支店向けのソフトウェアです。IBMは、2008年4月に FilesXの買収とIBM製品への統合を発表しました。

2008年10月以降、FilesXの製品とサポートはIBMに統合されました。

Micromuse

Micromuseはネットワーク管理ソフトウェアに特化しており、これらソフトウェアは音声・動画・データの通信を行う複雑なシステムの管理を可能とします。基幹製品であるNetcoolは、ネットワーク障害やその他のパフォーマンス問題の診断や修正の援助となります。

Micromuseは2006年7月にIBMに統合されました。

Micromuseのビジネス・パートナーを通じてサポートを受けていたお客様は、引き続きそのビジネス・パートナーを通じて問題の報告を行ってください。

Micromuseの買収、FAQ、関連リンク、教育機会などに関する情報は[Micromuse support resources](#) (英語サイト) をご覧ください。

MROサポート (Maximoソフトウェア)

MROは、資産・サービス管理ソフトウェアおよびコンサルティングのトップ・プロバイダーであり、そのソフトウェアは資産の効率的な購買、管理、償還を目的として多くの世界のトップ企業に利用されてきました。対象となる資産は生産設備、輸送物資、IT関連ハードウェア・ソフトウェアなどが含まれます。対象とする業種も公共、製造、エネルギー、製薬、通信と多岐に渡ります。

MROは2007年4月にIBMに統合されました。

MROの主製品であるMaximoに対するサポートは、エンドユーザーとの合意に基づき、その残り期間に対して提供されます。IBMサポートに関する詳細な情報は当ハンドブックの基本サポートのセクションをご覧ください。

MROのビジネス・パートナーを通じてサポートを受けていたお客様は、引き続きそのビジネス・パートナーを通じて問題の報告を行ってください。

MROプレミアム・サポートが有効な間はその条項に従って、IBMよりエンドユーザーへのサポートをご提供します。

MROの買収、サポートFAQ、関連リンク、教育機会などに関する情報は[MRO support resources](#) (英語サイト) をご覧ください。

Telelogic

Telelogicが提供するソリューションは企業におけるベスト・プラクティスをサポートします。ビジネス・プロセスおよびエンタープライズ・アーキテクチャの強力なモデリング手法により、お客様ニーズに適合した革新的なシステム、ソフトウェアの効率的な開発をTelelogicのソリューションは可能とします。Telelogicのソリューションは、製品、システム、ソフトウェア開発ライフサイクルに対する様々なビジネス要件やお客様の要望を、組織が調整することを可能とします。お客様の要望には品質や予測可能性の向上、更には市場への対応時間の短縮やトータル・コストの削減などが含まれます。

Telelogicは2009年2月1日にIBMに統合されました。

Telelogicの製品に対するサポートはエンドユーザーとの合意に基づき、その残り期間に対して提供されます。IBMサポートに関する詳細な情報は、当ハンドブックの基本サポートのセクションをご覧ください。

Telelogic製品に関する情報は[Rational Support - Telelogic Support Overview](#) (英語サイト) をご覧ください。

IBM U2 technical support

2009年10月、Rocket Software社は、IBM U2製品を獲得しました。今後、U2製品に関する全ての情報は、Rocket社から提供されますので、Rocket社のWebサイトを参照してください。

<http://www.rocketsoftware.com/u2> (英語サイト)

IBM以外のWebサイトを参照された際に、IBMのロゴやIBMの製品やサービスに関連する情報が含まれていることがあるかもしれませんが、しかし、IBM外のWebサイトはIBMとは無関係であり、提供される情報について、いかなる表明も保証もしません。

また、IBM外のWebサイトを紹介することは、そのWebサイトを支持するものではなく、その使用にあたってのいかなる責任も負いません。

Vallent

Vallent製ソフトウェアはサービス・プロバイダーのネットワーク・インフラのパフォーマンス管理の助けとなります。監視する対象としては電話通信の切断や通信のボトルネックとなっている箇所などです。Vallent製ソフトウェアはサービス・プロバイダーに対して、サービス品質の向上やお客様が気づかれる前にネットワークの問題を事前に特定する助けとなります。

Vallentは2007年10月にIBMに統合されました。

Vallentのレガシー製品に対するサポートは、IBMのサポート・チームによって引き続き提供されます。この移行に伴い、Vallent製品に対する有効なサポート契約に対しては、ソフトウェア・メンテナンス契約が新しく提供されます。24時間365日サポートを提供される契約をお持ちのお客様は、引き続き通常営業時間外のサポートを受けることが可能です。

Vallent製品に関する詳しい情報は[Vallent support FAQ](#) (英語サイト) をご覧ください。

Watchfire

WatchfireはWebアプリケーションのセキュリティを検査するためのソフトウェアと、コンプライアンス監査のためのソフトウェアを提供しています。これらはお客様のオンライン・ビジネスを評価し、予測される脅威に対する理解と解決のための助けとなります。政府関連機関、ハイテク企業など800を超える組織がWatchfire製品をセキュリティの脆弱性やコンプライアンスの問題の特定のために利用しています。

Watchfireは2008年4月にIBMに統合されました。

Watchfire製品に対するサポートは、エンドユーザーとの合意に基づき、その残り期間に対して提供されます。IBMサポートに関する詳細な情報は当ハンドブックの基本サポートのセクションをご覧ください。

Watchfireのビジネス・パートナーを通じてサポートを受けていたお客様は、引き続きそのビジネス・パートナーを通じて問題の報告を行ってください。

Appendix A: サイト・テクニカル・コンタクト(STC)

パスポート・アドバンテージにおけるサイト・テクニカル・コンタクト (STC)

パスポート・アドバンテージ、またはその他のIBM 販売チャネル経由で、製品に対するソフトウェア・メンテナンスを入手される場合は（分散プラットフォーム上のミドルウェア製品など）、サイト・テクニカル・コンタクト (STC) を決めていただく必要があります。

パスポート・アドバンテージ (PA) プログラムに登録されている各サイト（オリジナル・サイトおよびすべての追加サイトを含む）に対して、そのサイトにおけるソフトウェア・サブスクリプション&サポートに責任を持つサイト・テクニカル・コンタクト (STC) を指定いただく必要があります。PAサイト登録に関する詳細な情報は、以下のPA Webページを参照ください。

<http://www.ibm.com/software/jp/passportadvantage/>

サイト・テクニカル・コンタクトには、以下について責任を持っていただきます。

- Webサポート（サービス・リクエスト (SR)）へのアクセス権を持つ問い合わせ担当者の割り当て、および登録
- アクセス権および問い合わせ担当者に関する全ての情報の更新と管理
- サイト内のソフトウェア製品の全体の整合性管理

もし、お客様がパスポート・アドバンテージ以外でIBMミドルウェア製品を購入されており、サイト・テクニカル・コンタクトが登録されていない、またはサイト・テクニカル・コンタクトが不明な場合は、以下のURLからサービス・リクエスト (SR) を利用してご連絡ください。

<http://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21676603>

SRヘルプ・デスクがお手伝いします。

System p / System i のソフトウェア・メンテナンスにおけるサイト・テクニカル・コンタクト (STC)

System p / System i のソフトウェア・メンテナンス (SWMA) のサイト・テクニカル・コンタクトは、SWMA発注後にご登録をお願いいたします。

登録方法の詳細は、こちらをご覧ください。

<http://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21697211>

サイト・テクニカル・コンタクトの責任範囲は、上記パスポート・アドバンテージの場合と同じです。

プログラム・サービス および System z S&Sにおけるサイト・テクニカル・コンタクト (STC)

プログラム・サービス および System z S&Sのサイト・テクニカル・コンタクトは、製品発注後にご登録をお願いいたします。

登録方法の詳細は、[サービスリクエスト登録方法](#)サイトをご覧ください。

サイト・テクニカル・コンタクトの責任範囲は、上記パスポート・アドバンテージの場合と同じです。

問い合わせ担当者の登録

サイト・テクニカル・コンタクト (STC) は、お客様の情報システムのサポート担当者がどのようにIBMのリモート・テクニカル・サポートを利用したらよいかを理解していただけるよう、責任を持っていただきます。

IBMソフトウェア・サポートのWebサイトで提供される、My Notifications（登録された内容による情報の選択入手）、制限つき情報へのアクセス、およびサービス・リクエスト (SR) などの機能を利用するためには、はじめにIBMへの登録が必要です。

登録は、[my IBMID](#) サイトの「IBM id 登録」をクリックしてください。既にIBM ID とパスワードをお持ちの場合は、同じIDとパスワードがIBMソフトウェア・サポートのWebサイトでもご利用可能です。

サービス・リクエスト (SR) はWeb経由でのお問い合わせのツールで、IBMソフトウェア製品の導入またはご使

用中に発生した問題を報告・管理するものです。 サービス・リクエスト (SR) のご利用にあたっては、まず IBM ID の取得が必要で、次にサイトのお問い合わせ担当者としての登録が必要になります。

ご契約のサービスにより、リモート・テクニカル・サポートへのアクセス手段は異なりますので、ご注意ください。 以下は、サービス・リクエスト (SR) についての情報です。

- ・サイト・テクニカル・コンタクト (STC) は、問い合わせ担当者として自動的に登録されます。
- ・サイト・テクニカル・コンタクト (STC) は、追加の問い合わせ担当者を登録することができます。

サイト・テクニカル・コンタクト (STC) には、登録後に Welcome Letter が e-mail で送付されます。 Welcome Letter に記載の URL にアクセスし、手順に従って問い合わせ担当者の登録内容のご確認をお願いします。

最初に Welcome Letter に記載の URL 経由でサービス・リクエスト (SR) にアクセスいただいた後は、IBM ソフトウェア・サポートの Web サイト (<http://www.ibm.com/support/entry/portal/>) から直接、サービス・リクエスト (SR) にアクセスできます。(IBM ID とパスワードを使用します)

サイト・テクニカル・コンタクト (STC) は、セカンダリー・サイト・テクニカル・コンタクト (SSTC) とサービス・リクエスト (SR) にアクセスできる問い合わせ担当者を登録・管理する責任を持ちます。

SSTC は、問い合わせ担当者の登録とサービス・リクエストの作成と送信が可能です。

問い合わせ担当者は、サービス・リクエストの作成と送信が可能です。

問い合わせ担当者の登録を行うためには、まず IBM ID の取得が必要で、取得した IBM ID が STC または SSTC としてサービス・リクエスト (SR) に登録されている必要があります。

STC は、サービス・リクエスト (SR) にログイン後、メイン・ページの左メニューから「管理項目」の「登録の追加」にて IBM ID の追加登録作業をします。 SSTC や問い合わせ担当者としての登録が済みましたら、登録された方にサービス・リクエスト (SR) のアクセス方法が記載された e-mail が送付されます。登録された方は、サービス・リクエストの作成・送信や確認が可能になります。

また、ユーザー登録前にもサービス・リクエスト (SR) へのログインを利用して、セルフ・ノミネーション形式でサービス・リクエスト (SR) へのアクセスを要求することもできます。ログインの際に、お客様が担当者として登録されていない場合は、「アクセスの要求」フォームが表示されますので、内容を記入して送信してください。お客様が既に担当者として登録されており他の方を登録したい場合は、サービス・リクエスト (SR) にログイン後に左メニューの「管理項目」からフォームに内容を記入して送信してください。

いずれの場合も、セルフ・ノミネーション形式での登録依頼として、サイト・テクニカル・コンタクト (STC) に e-mail で通知されます。 STC または SSTC は、サービス・リクエスト (SR) にログインし「管理項目」の「新規登録申請の管理」のページから、承認もしくは否認をします。

申請が承認されたら、登録された担当者に e-mail でサービス・リクエスト (SR) へのアクセス方法が通知されません。

SR に関する詳細は、以下のサイトをご参照ください。

<http://www.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21676603>

注意：

サービス・リクエスト (SR) 上で追加・更新された問い合わせ担当者に関する情報は、サービス・リクエスト (SR) に対してのみ有効です。

サイト・テクニカル・コンタクト (STC) の情報も含め、お客様のパスポート・アドバンテージに関する登録情報の更新は、[パスポート・アドバンテージ・オンライン](#)のサイトから更新が必要です。

拡張された Web サポートの機能

IBM は、拡張された Web サポートの機能によって、お客様に 24 時間ご利用いただけるセルフ・サービス機能を提供いたします。

提供するサービスの概要

サービス	内容
高機能検索	お客様の問題の解決策やご質問への回答を、複数の技術情報から検索することができます。
フィックス・ダウンロード	障害のフィックス（修正策）をダウンロードできます。
Web経由での問題報告の送信 （サービス・リクエスト （SR））	サポート・サイトの検索でお客様に必要な情報が見つからない場合、Web経由で問題を報告することができます。
個別設定	お客様の好みによって、Webページのビューをカスタマイズすることができます。
自動翻訳	英語の技術文書を、いずれかの言語へ機械翻訳することができます。

注意：これらのサービスは、一部の国または一部の製品に対しては、提供されていない場合があります。

Webサポートの機能は、以下のURLからご利用いただけます。

<http://www.ibm.com/support/entry/portal/>

パスポート・アドバンテージのソフトウェア・サブスクリプション&サポートについてのより詳細な情報については、以下のサイトをご参照いただき、チュートリアルをご確認ください。

<http://www.ibm.com/software/jp/passportadvantage/>

Appendix B: サポート用語と定義

以下の用語と略語は、お客様の問題解決の過程で使用されることがあります。

APAR

プログラム診断依頼書 (Authorized Program Analysis Report)。現行版の修正の加えられていないプログラムの欠陥によって生じた問題の報告書。

ALC

年間ライセンス使用料 (Annual License Charge)。通常、PLC/ALC 契約の一部として一部の IBM ソフトウェア製品に対する支払い方法の 1 つ。

コール (CALL)

お客様の問合せ担当者からサポート・センターへの 1 回の電話。1 つの問題に 1 回以上の電話が必要な場合があります。

サポート終了日 (EOS: End Of Support Date)

IBM が製品のサポート、更新、パッチ、または保守を終了する日。

ESP

早期サポート・プログラム (Early Support Program)。IBM が製品の適合性と IBM サポートの準備を評価するために、お客様が製品のプレリリース・レベルを入手するプログラム。

FIN

Fixed-If-Next。製品の次期リリースまで (お客様と IBM の間の双方の合意によって) フィックスを据え置くことになる APAR。

フィックス・パック (FIX PACK)

製品の最後のリリース以降、登録されたお客様にご利用いただけるすべてのフィックスの累積的集合。以前にリリースされなかったフィックスが含まれることがあり、複数の製品またはコンポーネントに共通していることがあります。フィックス・パックは、現行フィックスパック・レベルまでシステムを引き上げるために、以前に出荷されたすべてのメンテナンスに加えて適用できます。

FTP

ファイル転送プロトコル (File Transfer Protocol)。IBM および Lotus または、その Web サイトとお客様の間でファイルを転送する場合に使用されている方式。

HIPER

ハイ・インパクト・パーベイシブ (High Impact Pervasive)。重大な問題を説明する APAR または広範囲に及ぶ影響がある APAR。APAR は検討される必要があり、適用できる場合は、PTF はできるだけ早くインストールする必要があります。

IBM

International Business Machines。

ICA

IBM Customer Agreement。IBM ソフトウェア製品がライセンス交付される場合に使用される契約書。ICA ではお客様と IBM 双方が署名捺印します。

Incident (インシデント)

Lotus サポートにおけるお客様からのお問い合わせの単位。各インシデント毎にインシデント番号を発行します。

暫定フィックス (INTERIM FIX)

登録された、お客様にご利用いただける、テスト済みおよび検証済みのフィックス。1 つ以上の製品障害 (APAR) に対するフィックスが含まれる場合があります。関連した APAR はクローズされます。

IPLA

プログラムのご使用条件 (International Program License Agreement)。IBM ソフトウェア製品がライセンス交付される場合に使用される契約書。IPLA は出荷される製品に含まれており、署名は不要です。

MLC

月額ライセンス使用料金 (Monthly License Charge)。一部のソフトウェア製品 (主としてメインフレーム) に対する月払いの価格設定方法。

MR

メンテナンス・リリース (Maintenance Release) - Lotus 製品の新規機能リリースが市場に導入されるたびに定期的にスケジューリングされたバグ・フィックス・リリースの次の証跡が一般には提供されます。Lotus では、これをメンテナンス・リリースと呼びます。メンテナンス・リリースは、リリース番号の 3 番目の数字で表されます。

営業時間外 (OFF-SHIFT)

通常営業時間 (「通常営業時間」の定義を参照) 以外のすべての時間を意味します。

OTC

一括払いライセンス使用料金 (One Time Charge)。ほとんどのソフトウェア製品で使用される料金体系で、単一の支払いによって取得できます。

PD

問題判別 (Problem Determination)。ハードウェアまたはソフトウェアに対して起こりうる問題の発生源を特定する処理。

パーベイシブ (Pervasive)

多くのお客様に影響が及ぶ可能性がある APAR の呼称。

PLC

基本ライセンス使用料 (Primary License Charge)。通常、PLC/ALC 契約の一部として一部の IBM ソフトウェア製品に対する支払い方法の 1 つ。

PMR

問題管理レコード (Problem Management Record)。お客様が報告した問題を解決する過程で行われたアクティビティの記録。IBMLink へのアクセス権をお持ちのお客様はその PMR を見ることができます。

通常営業時間 (PRIME SHIFT)

サービスを受けられるローカル時間帯の祭日を除く標準 IBM 営業時間 (たとえば、月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時まで)。

PSI

問題ソース識別 (Problem Source Identification)。障害のあるソフトウェア製品またはコンポーネントに対して起こりうるソフトウェアの問題の発生源を特定する処理。

PSLC

並列シスプレックス使用料金 (Parallel Sysplex License Charge)。並列シスプレックス・テクノロジーの恩恵を受けるメインフレームのお客様に対する特殊なソフトウェア価格設定方法。

PSP

予防サービス計画 (Preventive Service Planning)。製品のインストールまたはサービスに関する情報が含まれているファシリティ。PSP エントリーはアップグレードとサブセットから成っています。

PTF

プログラミング一時修正 (Programming Temporary Fix)。報告された障害に対する文書またはコードで構成されるフィックス。PTF は、パッチが基本製品コードに組み込まれる時に、製品の次のリリースでパッチが消えるという意味において一時的であるにすぎません。

RLC

定期払料金 (Recurring License Charge)。一部の IBM ソフトウェア製品に対する支払い方法。

System i (iSeries)

AS/400 テクノロジーを基にした IBM の統合シリーズ。

System p (pSeries)

RS6000 テクノロジーをベースにした IBM のパフォーマンス・シリーズ。

System z (zSeries)

高可用性を提供するメインフレーム・サーバー・プラットフォーム。

Appendix C: パスポート・アドバンテージ契約に関する付記

ソフトウェア・メンテナンスのサポート範囲付記

サポートはサイト単位にご提供いたします。

サイト内でご使用になっている該当製品の全ライセンス数分のソフトウェア・メンテナンスが有効である必要があります。

パスポート・アドバンテージもしくはパスポート・アドバンテージ・エクスプレスにて新規にライセンスを発注した場合は、すべてのライセンスに12カ月間のソフトウェア・メンテナンスを標準提供いたします。

ソフトウェア・メンテナンスの更新時には、ソフトウェア・メンテナンスを希望される製品単位に、サイト内でご使用いただいている全ライセンス数分の「継続ソフトウェア・メンテナンス」をご発注ください。

お客様の中でサポートを提供している情報システム部門もしくはそれに準じる部門においては、サイトごとに、ソフトウェア・メンテナンスを利用する製品について、使用全ライセンス数分の「ソフトウェア・メンテナンス」を入手していることを確認してください。

ソフトウェア・メンテナンスは、サイト単位でのご契約になります。オリジナル・サイトでソフトウェア・メンテナンスを更新した場合でも、追加サイトでの更新がなければ追加サイトではサポートを利用することができませんのでご注意ください。

ソフトウェア・メンテナンスの有効期間が満了したライセンスについて、再度ソフトウェア・メンテナンスを利用する場合は、「新規ソフトウェア・メンテナンス」をご発注いただく必要があります。「継続ソフトウェア・メンテナンス」の方がお得な料金設定になっていますので、ぜひとも有効期間満了前にご注文ください。

ソフトウェア・メンテナンスの更新方法

ソフトウェア・メンテナンス有効期間満了前に、サイトご担当者様宛てに更新のご案内をお送りいたします。ご案内では、ご使用製品一覧と、ソフトウェア・メンテナンス料金明細を提供いたします。

ソフトウェア・メンテナンス料金明細には、ソフトウェア・メンテナンスをご発注いただきたい対象製品名、数量、IBM推奨料金などが記載されています。これに基づき、IBMビジネス・パートナーにご注文ください。

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

ソフトウェア・メンテナンス範囲

・お客様のサイトで製品のソフトウェア・サブスクリプション&サポートを更新される場合は、そのサイトにおける該当のプログラムのすべてのコピー/ライセンス（コピーを取得したものはどれでも）に対するソフトウェア・サブスクリプション&サポートを更新いただく必要があります。また、該当のホストとワークステーションの両方のライセンスのソフトウェア・サブスクリプション&サポートを忘れずに更新していただく必要があります。

・ソフトウェア・サブスクリプション&サポートは、対象のライセンスについてのみ権利が与えられます。

・ソフトウェア・サブスクリプション&サポート期限が切れたライセンスに対してサポートが必要な場合、または新規バージョン/リリースをインストールされたい場合は、「新規ソフトウェア・サブスクリプション&サポート」を取得することが必要になります。これは、該当ライセンスに対してソフトウェア・サブスクリプション&サポートを回復できる唯一の方法です。

・お客様のサイト・テクニカル・コンタクト（STC）によって定義・登録されたお客様のお問合せ担当者は、IBMソフトウェア・サポートへ電話または電子アクセスすることができます。

補足

Lotus Notes/Domino のようなクライアント/サーバー型の製品についてサポートをご利用いただくためには、サーバーとクライアントの双方のソフトウェア・サブスクリプション&サポートが有効である必要があります。例えば、Notes クライアントをご利用のお客さまの場合には、サーバー（Domino Enterprise Server）とクライアント（Lotus Notes Client）、DWA もしくは iNotes をご利用のお客さまの場合には、サーバー（Domino Enterprise Server）とクライアント（Domino Web Access もしくは Lotus iNotes）、の双方についてご利用ライセンス数分のソフトウェア・サブスクリプション&サポートをご注文下さい。

Appendix D: ソフトウェア・メンテナンス契約に関する付記

対象機械確認方法

[AIX 搭載機]

- ・ `uname -uM`

出力例: 「IBM, 9117-570 IBM, 021234567」

- ・ `lsattr -El sys0 | egrep "modelName|systemid"`

出力例: 「modelName IBM, 7044-270 Machine name」

「systemid IBM, 011234567 Hardware system identifier」

[IBM i 搭載機]

- ・ `WRKHDWRSC *PRC` (マシン・タイプ (CPUタイプ) と モデル を表示)

出力例: 「9406-170」

- ・ `DSPSYSVAL QMODEL` (モデルを表示)
- ・ `DSPSYSVAL QSRLNBR` (シリアル番号を表示)

ストレージ SWMA 対象製品一覧 (2018年8月現在)

- XIV ストレージ・ソフトウェア
- ProtecTIER ストレージ・ソフトウェア
- Storwize V7000 ベース、RtCA ソフトウェア
- Storwize V7000 V7 External Virtualization、V7 Remote Mirroring ソフトウェア
- Storwize V7000 File Module ソフトウェア
- Linear Tape File System Library Edition ソフトウェア
- LTFS Storage Manager ソフトウェア
- Tape System Library Manager ソフトウェア
- Tivoli Storage Productivity Center ソフトウェア
- Systems Director Storage Control ソフトウェア
- Systems Director Network Control ソフトウェア
- SAN Volume Controller Entry Edition ソフトウェア
- Scale Out Network Attached Storage ソフトウェア
- Network Advisor
- Flex System V7000 ソフトウェア
- Storwize V5000 ソフトウェア
- FlashSystem V840 V7 ソフトウェア
- FlashSystem V840 RtCA ソフトウェア、Remote Mirroring ソフトウェア、External Virtualization ソフトウェア