

# IBMのハードウェアおよびソフトウェア保守サービス

柔軟性のある一元的なサポートを選択し  
IT可用性を高めコストを削減



## ハイライト

予防保全でITインフラストラクチャーを最適化

予期しないダウンタイムの最小化と復旧時間の短縮

柔軟で確約されたサービスレベルのオプションから選択可能

包括的な保守による相互運用性の向上

コストを削減し、より予測可能な保守コストを実現

スキル・ギャップを埋め、社内ITスタッフがより戦略的なタスクに集中できるよう負担軽減

今日の企業にとって、高いシステム・レジリエンスとアプリケーション可用性の実現は不可欠

予期しないダウンタイムや停止は、組織の事業運営や、社会的評判、顧客のロイヤルティーに影響を与えます。この課題に対応するため、組織はハイブリッドクラウド環境を常時稼働させる保守ソリューションを必要としています。IBM® zSystems、IBM® Powerサーバー、IBM® Storageシステム、および IBMソフトウェア・ソリューションによって支えられているデータセンターでは、最適なパフォーマンスを得るために定期的な保守が、事業目標を達成しデジタル・トランスフォーメーションを加速するために必要です。

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスは、IBMのハードウェア保守とソフトウェア保守サービスの両方を提供し、お客様固有のニーズに合わせて調整することができます。この一元的なサポートは、ITインフラストラクチャーを最適化しながら、ダウンタイムのコストを削減するのに役立ちます。IBMのサービスには柔軟性があり、保証期間中は保証サービスのアップグレードとして提供され、保証期間終了後にもサービスを購入できます。IBMの技術者は独自のツールを使用して、ハイブリッドクラウドITインフラストラクチャーの可用性に影響を与える可能性のあるリスクと暴露を予測して先手を打ち、またインシデントが発生した際には速やかに解決策を提示できます。

## 予防保全でITインフラストラクチャーを最適化

IBMハードウェア保守またはIBMソフトウェア保守契約を結んでいると、セキュリティ機能の充実したクラウド・ベースのポータルである[IBM Support Insights](#)にアクセスできます。ポータルにはハイブリッドITインフラストラクチャーの全体像が掲載されており、ITアップタイムの改善と脆弱性への対処に役立ちます。お客様のハイブリッドIT資産とサポート契約データを継続的に監視することで、分析主導型インサイトにより資産管理と予防保守の推奨事項を提供します。このサービスでは、あらゆるリスクや暴露を自動的に通知し、それらの問題がインフラストラクチャーに与える影響を軽減するためのアクションを提案します。アラートは、お客様のインベントリーに固有の暴露を特定し、クリティカルな欠陥によるサービス停止や、契約の期限切れや資産の終了によるサポートの拒否を軽減するのに役立ちます。IBMは、契約調整を単純化し、補償範囲のギャップを特定することにより、継続的なシステム可用性のサポートをお客様に提供できます。

## IBMが正しい選択である理由

IBMサポート・サービスを選択すべき理由について、詳細はこちらをご覧ください:[IDCレポートが、IBMを世界的なサポート・サービスのリーダーとしてランク付けしています。<sup>1</sup>](#)



## IBMのハードウェア保守サービス

### 予期しないダウンタイムの最小化と復旧時間の短縮

障害またはパフォーマンス問題の報告を受けると、待機中のエンジニアが迅速に、24時間無休のオンサイトIBMハードウェア保守サポートを行います。応答時間は、サービス・コールの時点から測定されます。エージェント・アシスト用IBM® watsonx Assistantを使って、ウェブ・ポータルからバーチャル・アシスタントとやり取りし、世界中にいるハードウェアおよびソフトウェアのエキスパートと協力することもできます。これらのリソースは、複雑な問題を特定し解決するプロセスを早く進めるのに役立ちます。IBMのコグニティブ・テクノロジーにアクセスすることで、お客様とIBM技術者はクリティカルなシステム情報を速やかに見つけて、差し迫った疑問に対する回答を得られます。

### 柔軟で確約されたサービスレベルのオプションから選択可能

IBMの確約されたさまざまなサービス・レベルにより、お客様のビジネスの条件や要求に最も適した応答時間を明確に選択できます。より短い応答時間を選択すると、お客様のコールはすでにキューにある他のコールよりも優先され、より迅速な診断と即時の修理が受けられます。確約されたサービスはアップグレードとして購入可能で、保証または保守契約に基づいてハードウェアのサービス・レベルを向上させることができます。<sup>2</sup>

#### 3種類のアップグレードをご用意しています。

##### 連絡時間



お客様のサービス要求から、問題判別または解決の最初のステップとしてIBM担当員から連絡を受けるまでの時間の目安



##### オンサイト応答時間

お客様のサービス要求から、IBMサービス担当者が指定された場所に到着するまでの時間の目安



##### 修理時間

お客様のサービス要求から、機器を技術仕様に合わせて修理するのにかかる時間の目安

#### 確約されたサービス・レベルのオプション<sup>3</sup>

サービス適用時間	応答の種類	応答時間
24時間年中無休で	連絡	1時間
24時間年中無休で	オンサイト応答時間	1時間
24時間年中無休で	修理時間	72時間 48時間 24時間 12時間 8時間 6時間 4時間

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間365日スムーズに稼働し続けることができます。

## IBMのソフトウェア保守サービス

### 包括的な保守による相互運用性の向上

相互運用性は、ビジネス・アプリケーションが適切に動作するための鍵であり、ハードウェアの更新にはソフトウェアの更新も伴う場合があります。IBMソフトウェア保守サービスは、サブスクリプションとサポートとも呼ばれており、Powerシステムのオペレーティング・システム、IBMストレージ・システム・ソフトウェア、および関連するIBMソフトウェア製品のサブスクリプションと、修正プログラム、新しいコードの障害サポートを提供します。IBMソフトウェア保守では、IBM Entitled Systems SupportまたはIBM Fix Centralで独自ツールを利用可能であり、ソフトウェア・ライセンスの取得、製品のアップグレード、およびリモートで提供される技術サポートを包括的にカバーします。サブスクリプションでは、製品のアップグレード、修正プログラム、および修正パッケージを受ける権利を提供します。サポートでは、IBMラボと開発チームによる新しいコード障害サポートを利用可能です。IBMは、重大度1のミッションクリティカルな問題に対して、24時間年中無休で利用可能なリモート・ソフトウェア・サポートと、使用上のアドバイス、ガイダンス、障害サポートを提供します。

### コストを削減し、より予測可能な保守コストを実現

IBMは柔軟なサービス・オプションを提供しているため、必要とするものにだけ支払うことでの時間とリソースを節約でき、保守サポートのコストを予測して予算が組みやすくなります。当社独自のツールと革新的なテクノロジーにより、予測予防保守と自動問題解決を通じて時間と労力を節約できます。

IBMのグローバルと地域のサービスは、130以上の国または地域で提供されており、IBMとサードパーティーの部品を扱う約487の部品センターを運営しています。ハードウェア・サービスの場合、当社のチームは最初の電話で94%の確率で問題に対応し修正します。<sup>4</sup> 当社のグローバル・サポート・モデルは、サービスの可用性、ビジネス効率の向上、社内トレーニング・コストの削減に役立ちます。また、複数の国やグローバルへの展開において競争上の優位性にも役立ちます。

新しいIBM PowerとIBM Storage製品には、組織が購入時にサポート・オプションを選択できる階層型サポート・モデルであるIBM Expert Careが含まれる場合があります。Expert Careには、IBMハードウェア保守のオプションが含まれます。またオプションとして、サポートの年数、最初の連絡から修正までの応答時間、および事前対応型のケアを含める可能性が含まれる場合があります。購入する製品にIBM Expert Careが含まれている場合は、IBM Expert Careの条件を参照してください。

### スキル・ギャップを埋め、社内ITスタッフがより戦略的なタスクに集中できるように負担軽減

IBMはハードウェアとソフトウェアのサポート・サービスを包括的に提供しており、お客様のITポートフォリオ全体の依存関係を明確にすることができます。当社は、適切なスキルを派遣するために、オンサイトの包括的なトレーニング・データベースを世界中に提供しています。また、情報やアイデアを交換できるユーザー・グループも設置しました。Q&Aやハウツー・サポートにアクセスし、お客様の資産を最大限に活用して新しいテクノロジーを環境に組み込む方法に関するインサイトや情報を参照できます。信頼性の高い24時間年中無休でのサポートにより、社内のITスタッフは、問題に取り組む時間を節約し、ビジネス上重要な戦略的目標に集中して、新しい収益源を生み出し顧客満足度を向上させることができます。



IBMは、お客様のニーズに合わせてサービスをカスタマイズできます

## 結論

IBMは、複数の独自のコグニティブ・ツールと分析ツールを使って、計画外のダウンタイムや停止を削減または軽減するための予防保守サービスを提供しています。IBMは、レポート作成から解決まで一元的なサポートを提供するとともに、お客様固有のニーズに柔軟に対応できる保守サービス・オプションを提供します。保守サービスは、保証期間中だけではなく保証期間終了後もご購入いただけます。IBMサポート・サービスを利用すると、社内ITスタッフの負担を軽減できます。それによって社内ITスタッフは、今日のダイナミックに変化する世界でビジネスを前進させ続けるための能力とビジネス上の優先事項に集中できるようになります。

## テクノロジー・ライフサイクル・サービスをお勧めする理由

IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービス(TLS)担当者はテクノロジー業界に豊富な専門知識があります。当社のエキスパートは、1万9000を超えるIBMおよびその他OEMのハードウェアとソフトウェア製品をサポートしています。世界中に活動拠点を持つIBMではTLSを通じてハードウェアとソフトウェアのサポート・サービスを包括的に提供しており、お客様のITポートフォリオ全体の依存関係を明確にすることができます。IBMはサービス、技術サポート、信頼性に定評があるうえ、IBM製品開発とエンジニアリング・ラボにもアクセスできるため、そのアドバイスには実効性があり、問題解決に導きます。IBMテクノロジー・ライフサイクル・サービスを利用すると、ミッションクリティカルなシステムを24時間365日スムーズに稼働し続けることができます。

## 詳細情報

クラウド導入の加速に役立つIBMの事前対応型サービスの詳細については、IBM担当員またはIBM®ビジネス・パートナーにお問い合わせいただくか、[IBM TLSエキスパート](#)に直接お問い合わせいただくか、[ibm.com/jp-ja/services/systems-support](http://ibm.com/jp-ja/services/systems-support)にアクセスしてください。

© Copyright IBM Corporation 2023

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

2019年6月

IBMとIBMのロゴは、米国およびその他の国々におけるIBMの商標または登録商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBMまたは他社の商標である可能性があります。IBM商標の最新リストは、[ibm.com/jp-ja/trademark](http://ibm.com/jp-ja/trademark)でご確認いただけます。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBMにより予告なしに変更される場合があります。IBMが事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本資料の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または暗示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。

IBM製品は、IBM所定の契約書の条項に基づき保証されます。

1 「IDC MarketScape:世界のサポート・サービス2022年のベンダー評価」、doc # US48896919、3月。  
2022年

2 万が一、サービス・レベルの約束が満たされない場合は、組織にサービス・クレジットを発行します。

3 確約されたサービスの可用性は、国または地域、製品、およびインストールされているマシンの地理的な場所によって異なり、制限される場合があります。

4 IBM内部データに基づきます。

