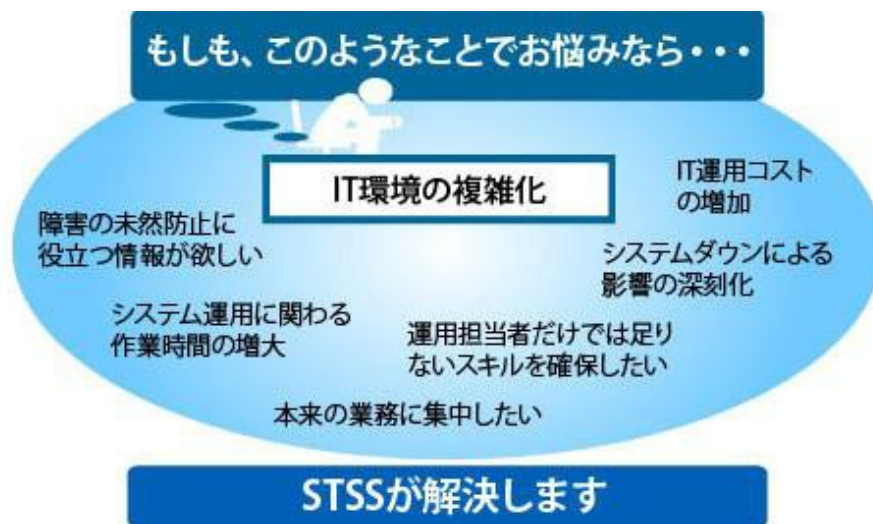


システム技術支援サービス (STSS)

一元的なサービス窓口で問題を受け付け、お客様システムの安定稼働をご支援します

IT環境は、日々変化するビジネス・ニーズの高度化、多様化に対応してますます複雑化しています。ビジネスの成功は、ITシステムの運用品質に大きく依存しています。クラウド環境、マルチ・プラットフォーム、仮想化など、新たなIT環境がビジネスを成長させます。システムの安定稼働を力強く支えるサービス。それが、システム技術支援サービス (STSS) です。システム障害時の問題判別から、日常的な技術相談まで、IBMのスペシャリストがリモートからご支援します。



STSSにより、以下のような効果が考えられます。

システム管理コストの削減

スペシャリストを配置したセンターサポートにより、お客様で全製品をカバーする要員確保は不要になります。また、問題判別・問題管理はSTSSが実施しますので、お客様は本来の業務に注力していただくことができます。

ダウンタイムを短縮

24時間365日の体制や、センターからの初動アクション、お客様システム情報を把握した上での対応により、万一の障害時にも迅速・的確に支援します。

柔軟な技術支援体制

豊富なサービス・オプションや、個別のご要望にあわせたオンサイト支援など、サービス内容の拡張が可能です。

障害発生を早期発見・未然防止

お客様システムを監視し、異常をいち早く検知。速やかな事前対応を可能にします。また、製品開発部門との密接な連携により、事前に製品障害情報を提供するなど、障害発生を未然防止するためのサービスを行います。

STSSは個別の製品サポート（パスポート・アドバンテージ、ソフトウェア・メンテナンス、マルチベンダーサポート・ラインなど）のプレミアム・サポートとして、システム全体レベルでのサポートをご提供いたします。

STSSは、機器単体ではなく、対象システムに対して技術相談や障害時の受付窓口を統合してお客様を支援するサービスです。複数ソフトウェアにまたがる技術相談や、ハードウェアに関する障害窓口を1本化し、高い技術力のスペシャリストによるサポートを提供いたします。サポートの必要性に応じて、下記4つのメニューを提供しています。

STSSでは、IBMのソフトウェア製品の技術支援を基本としていますが、お客様のシステムにはIBM製品以外のソフトウェアも含めて構成されているケースが多くあります。STSSの中に、他社製ソフトウェアも技術支援対象とすることが可能です。この場合は、別途、[IBM他社製プログラム支援サービス](#)のご契約が必要となります。

- ライト・エクスプレス
- ベース
- スタンダード
- プレミアム

		スタンダード		プレミアム
		システム復旧支援	システム復旧支援	オンサイト支援 ^(*)
		月次報告	月次報告	システム復旧支援
		一元進捗管理	一元進捗管理	月次報告
		環境ごとの対応 (システム構成情報)	環境ごとの対応 (システム構成情報)	一元進捗管理
		お客様担当	お客様担当	環境ごとの対応 (システム構成情報)
				お客様担当
オプション・サービス				
標準時間 8時間 問題対応 (9:00~17:00)	拡張時間 12時間 問題対応 (9:00~21:00)	24時間 問題対応 (*2)	24時間 問題対応	24時間 問題対応
技術相談 / ソフトウェア情報提供	技術相談 / ソフトウェア情報提供	技術相談 / ソフトウェア情報提供	技術相談 / ソフトウェア情報提供	技術相談 / ソフトウェア情報提供
ハードウェア・ ソフトウェア構成情報	ハードウェア・ ソフトウェア構成情報	ハードウェア・ ソフトウェア構成情報	ハードウェア・ ソフトウェア構成情報	ハードウェア・ ソフトウェア構成情報
24時間受付窓口	24時間受付窓口	24時間受付窓口	24時間受付窓口	24時間受付窓口
前提サービス				
システム技術支援サービス(STSS)は、ソフトウェア基本サービスやハードウェア保証/保守サービスを前提としたサービスです。				

*1: 個別お見積りもりによってご提供するサービスです。

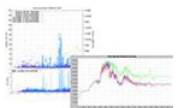
*2: 重要度の高い場合(業務上重要なソフトウェア製品が稼働しないなど)のみ、24時間の問題対応、それ以外は9時~17時の問題対応となります。

このほか、お客様環境におけるサポート・レベルのニーズに応じて以下個別サービスもご提供しています。*ベース、スタンダード、プレミアムサービスが前提となります。



システム・ヘルスチェック・サービス

障害事例に基づき、安定稼働を目的としたヘルスチェックを行います。各製品スペシャリストにより診断結果をご報告いたします。



システム・パフォーマンス・チェック・サービス

Webシステムの稼働状況を可視化し、パフォーマンスチェックを行います。各リソースのボトルネックの有無を調査し、突然発生するパフォーマンス障害を未然防止することが可能になります。

サービス詳細

ご提供するサービス内容は、リモート支援（IBMから遠隔操作や電話などを使用してご支援）とオンサイト支援（対象機器のある現地にてご支援）のふたつに大きく分類することができます。

リモート支援

お客様対応

- お客様担当スペシャリストのアサイン
- お客様構成情報の把握
- お客様固有の報告書の提供（オプションメニュー）
- 月次報告書(定型)の提供

問題対応

- 24時間365日対応
- WEB受付
- 窓口の一本化
 - 他社ソフトウェア保守への取次ぎ*2（オプションメニュー）
 - アプリケーション保守への取次ぎ*3（オプションメニュー）
 - HWコールセンターへの引継ぎ
- 問題の進捗管理
- 開発部門への問い合わせ*1
- PTF作成*1
- 対象製品の問題判別 技術支援
- システム全体での問題判別 技術支援
- システム復旧再起動 技術支援（オプションメニュー）

技術相談

- システム活用技術相談

監視（オプションメニュー）

- ADAMS（サーバー&ネットワーク監視）

オンサイト支援（オプションメニュー）

- 緊急時 オンサイト問題対応技術支援*6
- 障害時 オンサイト問題対応技術支援
- 修正PTF適用・展開*5
- 定期訪問による技術相談
- 定例会議

*1 前提契約となるSWMA/PAでのご提供になります。

*2/*3 対象他社ソフトウェア、対象アプリケーションに対して、別途保守契約が必要となります。

*4 PA/SWMAでは日常的・短時間のご質問をお受けいたします。（使用法/インストールなど）

*5 お客様で発生した障害の修正PTFを適用・展開いたします。

*6 緊急時、IBMがリモートからの解決が困難と判断した場合、問題判別・問題対応、追加資料収集、修正PTF適用などの技術支援をオンサイトで実施します。

関連リンク

お客様がIBMソフトウェアサービスとサポートをご利用される際に必要なガイドラインと参照資料が掲載されています。

→[ソフトウェア・サポート・ハンドブック](#)