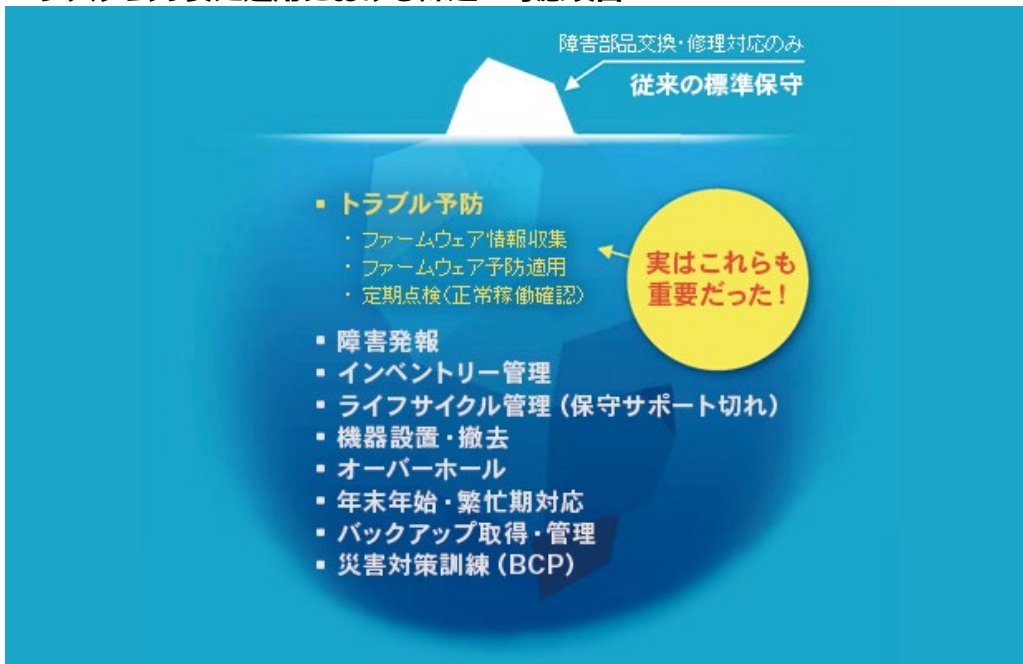


# IBM製ハードウェアの保守

IBM製品の保証期間中の保証オプションや、保証期間終了後に有償にて提供するのが保守サービスです。

お客様のビジネス機会損失に直結するシステムの不具合発生は決して少なくなくシステムの全体像を把握しITシステムの信頼性向上、強化を図ることはお客様の課題となっています。IBMは保守の経験からシステム安定化のため必要性が高いと考えられるサービスを厳選しパッケージ化した「ベーシック・セレクション」をお勧めしています。障害時の迅速対応だけでなく未然防止や、データ保護に関心の高いお客様にお勧めです。

## ITシステムの安定運用における課題・考慮項目



「ベーシック・セレクション」をご指定ください。



「ベーシック・セレクション」は、予防保守としての定期点検やファームウェア対応といったメニューを統合し、予防対応から事後対応までを対応可能にします。

さらに、追加サービスとして、より早い対応を追求されるお客様にはオンサイト・エクスプレス・サービスを、情報漏えいリスクに厳格なお客様にはデータ・セキュリティー・サービスをお選びいただくことができます。

## 定期点検

24時間止められないシステムを計画的に停止し想定外のシステム・ダウンを低減します。定期的な点検は情報システムの安全対策に重要な項目です。年に1回、お客様からのご依頼に基づいて点検いたします。

- 機器清掃
- エラーログ点検
- 機械内部の異音、異臭、目視点検

## ファームウェア対応

適切なレベル管理、定期的な更新がシステムの安定稼動に欠かせません。

- 情報提供：お客様システムの稼動環境やシステム構成を考慮した最適・最新情報をメールでお知らせ
- 未然防止：障害予防のためのファームウェア事前適用（定期点検時対応）
- 障害対応：障害復旧のためのファームウェア適用

\*「ベーシック・セレクション」のご契約には、オンサイト・サービス契約が必須となります。

## 追加サービス

以下の追加サービスが同一契約で選択可能です。

### オンサイト・エクスプレス

お客様から障害コールを受け付けて障害分析が終了した時点から2時間以内にお客様の機械設置場所へ到着することを目標とします。

→[2時間対応可能市町村](#)

### データ・セキュリティー（HDD/SSD/フラッシュ・メモリーお渡し）

壊れていても機密データの流出が非常に心配・・・そんなお客様に修理で取り外したHDD/SSD/フラッシュ・メモリー（IBM所有）を技術員が持ち帰らずにお客様所有としてお渡しし、情報漏えいのリスクを最小化します。

お客様に提供されたハードディスクは、別途ご契約いただくことにより、データ消去・リサイクル処理が可能です。

\*HDD：ハードディスクドライブ、SSD：ソリッドステートドライブ

## オンサイト・サービス

月曜日から日曜日24時間対応、ハードウェア障害テクニカル・センターへ修理依頼いただくと技術員がお客様の機器設置場所にお伺いして、修理または取替えをおこないます。障害箇所がCRU（Customer Replaceable Unit：お客様交換可能部品）の場合でも、技術員が交換作業を実施します。

以下2つのサービス提供時間帯よりからお選びいただくことが可能です。

種類	曜日/時間帯
9x5	月曜日から金曜日 9時間 翌営業日対応(午前9時から18時) (祝日を除く)
24x7	月曜日から日曜日24時間

## コミットメント・サービス

障害の修復時間、技術員のオンサイト到着時間、お客様への連絡時間などをお約束します。24x7のサービス提供時間帯を選択いただいた場合に、ご希望のサービス・レベルを追加いただくことができます。システムの重要性にあわせてお選びください。

修復 6時間  
修復 8時間  
修復 12時間  
修復 24時間  
到着 4時間  
連絡 2時間

→[コミットメント・サービス対応可能市町村](#)

### (重要) お客様情報登録のお願い

各サービスをお受けいただくために、お客様による事前登録が必要です。  
以下のサイトより、お客様情報のご登録をお願いいたします。(ご登録手順書 → [リンク](#))

→ [http://ibm.biz/bs\\_touroku](http://ibm.biz/bs_touroku)

## その他のサービス

- [SericePac](#)
- [保守拡張サービス](#)
- [構成要素障害影響分析 \(CFIA\)](#)
- [IBM時間制サービス](#)

## その他の情報

- [障害受付窓口 \(法人のお客様専用\)](#)



IBMサービス・ライン  
0120-34-0000

- [IBMハードウェア保守サービスにおけるマイナンバー対応](#)
- [故障などで交換したハードディスクの販売](#)