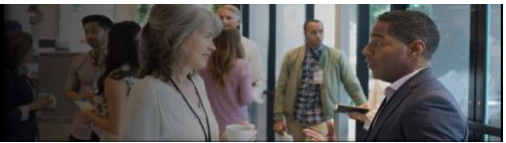


# IBMサポート お客様クイック・ リファレンス・ガイド

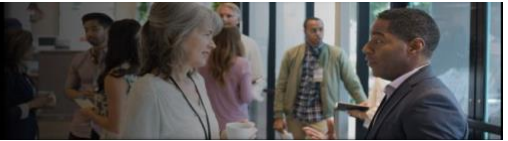
IBMサポートお客様クイック・リファレンス・ガイド



IBMのミッションは、IBMのソフトウェア/ハードウェア製品に関する専門的な製品知識とワールドクラスのお客様サービスを通じて、お客様の成功を推進することです。このコミットメントは、正確な問題解決と問題の事前予防につながり、IBMの専門知識の保護の下でビジネスの成功につなげることができます。

## 目次

サポート・サイトへの登録	2
ソフトウェア/修正のダウンロードとアドバイザリーの購読	3
コンテナー・ソフトウェア・ライブラリー/使用許諾の登録	4
重要なIBMソフトウェアの更新情報を常に入手できるようにする	4
デジタル・セルフ・ヘルプ・チャネルの使用	4
サポート・ケースのオープン	4
サポート・ケースの管理	5
ケースの重大度の定義	5
応答時間目標	6
重大度1の影響引き下げ	6
サポート言語と営業時間	7
基本サポートの範囲	7
IBMサポートで対応する質問	8
チームがケースのアクティビティの情報を常に受け取る	9
チーム・メンバーが所有するケースにアクセスする	9
ケース解決のベスト・プラクティス	9
Must Gather	10
IBMとのデータ交換	10
ソフトウェア修正の適用	10
ケースのエスカレーション	11
サポートの延長	11



## サポート・サイトへの登録

[IBMサポート・サイト](#)に登録すると、ユーザーはソフトウェアのダウンロードやさまざまなサポート・サービスにアクセスできます。IBMのお客様番号、IBMIdをお持ちの既存のユーザーで、なおかつ以前に製品サポートに登録済みの場合、再度登録していただく必要はありません。そのまま次のセクションにお進みください。

IBM Cloud®のサポートをご希望の場合は、[IBM Cloudサポート・センター](#)をご利用ください。サポート・ケースを作成する必要がある場合、具体的なクラウド・リソースを添付すると、適切なサポート・チームに効率的に案内されます。詳細については、[サポート・センターの利用](#)を参照してください。

**IBMソフトウェア製品、IBMアプライアンス、IBM Power、IBMストレージ、およびIBM Zのサポート利用の登録プロセス:**

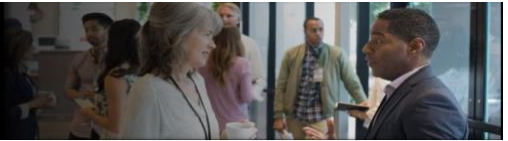
IBMサポートとのやり取りで役立つ、よく使用される略語は以下のとおりです。

1. ICN- IBMお客様番号。IBMサポート・サービスのソフトウェアをダウンロードする際にICNが必要になります。ICNが分からない場合は、[IBM eCustomerチーム](#)にお問い合わせください。
2. IBMId – IBMIdは、製品のダウンロードや、サポート・アドバイザリーの購読、IBMサポート・サービスの利用など、IBMの登録ベースのサービスへのアクセスを一元管理するものです。IBMIdを忘れてしまった場合は、お住まいの国の[IBMIdヘルプ・デスク](#)にお問い合わせください。IBMIdは知っていて、パスワードを忘れてしまった場合は、[こちら](#)でリセットできます。

IBMサポートへの一度限りの登録を行う場合は、[こちら](#)をクリックしてください。

IBMソフトウェアと関連付けられた正しいICNで登録していることを確認してください。(ICNがわからない場合、[IBM eCustomerチーム](#)に連絡して支援を依頼してください。)

登録時に何か問題が発生した場合は、IBMサポート・チーム([mysphelp@us.ibm.com](mailto:mysphelp@us.ibm.com))にご遠慮なくお問い合わせください。



## ソフトウェア/修正のダウンロードとアドバイザーの購読

IBMサポートとのやり取りで役立つ、よく使用される略語は以下のとおりです。

1. PAO- パスポート・アドバンテージ・オンライン
2. ESS- 使用許諾された ソフトウェア・サポート

### IBMソフトウェアおよびIBMアプライアンスのソフトウェア/修正のダウンロードやアドバイザーの購読の手順

使用許諾のあるソフトウェア、パッチ、および修正を、[パスポート・アドバンテージ・オンライン](#)からダウンロードできます。

使用許諾のあるPAOエクスペリエンスを最大限に活用するために、[パスポート・アドバンテージ・オンラインの操作説明の動画](#)をご覧ください。

パスポート・アドバンテージのサポート連絡先と営業時間については、[こちら](#)をクリックしてください。

修正は[Fix Central](#)からダウンロードできます。

### IBM PowerおよびIBMストレージのソフトウェアおよび修正のダウンロード手順:

Digital Seller、ビジネス・パートナー様を通じて、またはご自身で購入したIBM Power、IBMストレージのハードウェアおよびソフトウェア、およびIBM Zのハードウェア製品へのアクセスおよび管理は[ESS](#)で行えます。

修正は[Fix Central](#)からダウンロードできます。

### IBM Zのソフトウェアおよび修正のダウンロード手順:

zSystemsソフトウェアの注文、ソフトウェア・ライセンスの管理、ソフトウェア・インベントリーの確認などは、[Shopz](#)をご利用いただけます。

Shopzに登録するには、[こちら](#)の説明をご覧ください。

修正は[Fix Central](#)からダウンロードできます。



## コンテナ・ソフトウェア・ライブラリー/使用許諾の登録

[MyIBMコンテナ・ソフトウェア・ライブラリー](#)の、ライセンス・レジストリー・キーの問題でコンテナ・ソフトウェアへのアクセスがブロックされている場合、[IBM.com 注文サポート](#)(別名「oCare」)にお問い合わせください。

## 重要なIBMソフトウェアの更新情報を常に入手できるようにする

重要なIBMソフトウェア・サポート通知(例: 新規リリースの発表、基本サポート満了の発表、[セキュリティ速報](#)など)を受け取るには、ご使用の製品に対して [My Notifications](#) を登録する必要があります。

## デジタル・セルフ・ヘルプ・チャネルの使用

IBMソフトウェア・サポートでは、ケースを開始する前に使用できるデジタル手段によるセルフサービス機能を提供しています。より早い解決に向けて、コグニティブ・サポート・オプションで問題の解決を試みてください。

- [IBMナレッジベース](#)で、製品資料、ベスト・プラクティス、修正、既知の問題、セキュリティ速報、技術サポートの記事などを検索する。
- [IBM TechXchangeコミュニティ](#)で仲間に訪ねてみる -ディスカッション・フォーラムで10万人以上のユーザーとつながり、学び、共有できます。
- [IBMサポート・サイト](#)の「サポートとのチャット」オプションを使用して、よくある質問への回答を得る。
- [IBMのSoftware Product Compatibility Reports](#)を使用してソフトウェア・インストールのシステム互換性と要件を確認する。

## サポート・ケースのオープン

IBMソフトウェア、IBMアプライアンス、IBM Power、IBMストレージおよびIBM Zのサポート・ケースをオープンします。

## Client Quick Reference Guide

サポート・ケースをオープンするには、次の方法があります。

- [IBMサポート・サイト](#)からケースを作成する。  
サポート・ケースへのアクセスまたは作成で支援が必要な場合、  
[mysphelp@us.ibm.com](mailto:mysphelp@us.ibm.com)宛てのメールでIBMサポート・サイト・ヘルプデスク  
にお問い合わせください。
- [電話で問い合わせる](#)

Sterling Supply Chain Business Networkのサポートについては、以下のリンクを参照してください

- [SCBN Essentials](#)
- [SCBN Standard](#)
- [SCBN Premium](#)

ヒント:

- [IBMサポート・サイト](#)からケースを作成してから、[IBMサポート](#)に電話することで、ケースのルーティングとアサインを迅速に処理できます。
- IBMのケース作成テンプレートに従って作成すれば、ご使用の環境情報を保存して、新規ケースの作成時に再利用できます。

## サポート・ケースの管理

IBMサポート・ケース管理プロセスおよびベスト・プラクティスに従って、ビジネス上の問題の解決方法を迅速に入手してください。

### ケースの重大度の定義

**重大度1**- 極めて重大なビジネス・インパクト- システムまたは サービスがダウン。

**重大度2**- 著しいビジネス・インパクト- プログラムは使用可能であるものの、大幅に制限されていることを示します。

**重大度3**- 部分的なビジネス・インパクト- 著しいビジネス・インパクトもなく、プログラムが使用できる状況を示します。

**重大度4**- 最小のビジネス・インパクト- お問い合わせ、手順に関する質問、または小規模な問題。

## 応答時間目標

IBMサポートとのやり取りで役立つ、よく使用される略語は以下のとおりです。

IBMサポート:

1. RTO- 応答時間目標
2. PSIRT- IBM製品のセキュリティー・インシデント 対応チーム

IBMサポートの応答時間目標は以下のリンクから確認できます:

- [IBMソフトウェアRTO](#)
- [IBMアプライアンス](#)
- [IBM Systems StorageおよびIBM Power RTO](#)
- [IBM Z RTO](#)

### 重大度1の影響の引き下げ

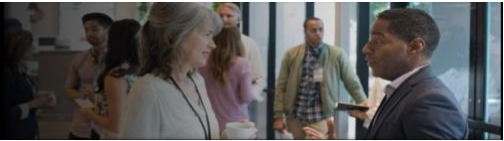
IBMは、機能が回復したもののクリティカルではない問題が残っている場合、そのことをユーザーに通知し、ケースの重大度を重大度1から重大度2、3、または4などの適切なレベルに引き下げる権利を留保します。このポリシーの目的は、ユーザーを支援し、クリティカルな問題を整理するために、サポート担当者が調査中に重大度を下げる可能性があることをユーザーに知らせることです。IBMサポートがケースを優先順位付けし、問題の緊急度と重大度を把握するために、ケースがビジネスにどのような影響を与えるかを明確に伝えることが重要です。

サポートがケースの重大度を引き下げる場合の例:

- 重大度1のケースのお客様への作業のリクエストに対して応答がない。
- 回避策があり、重大なビジネス・インパクトが軽減された。
- APARまたは既知の問題が提供され、継続的な作業は必要なものの、システムは機能している。

これらのシナリオでは、サポート担当者はケースの重大度を変更する可能性があります。私たちは、時間とともにケースの状況が進展し、問題が調査されるにつれ問題の重大度が上がったり下がったりする可能性があることを理解しています。ユーザーをさらにサポートするために、IBMサポート・ポータルに[ケースのエスカレーション・ボタン](#)があります。ユーザーはIBMがケースに対して初期対応をした後に、ケースのエスカレーション・ボタンを使用してエスカレーションできます。重大度2、3、4にエスカレーションされたケースは、それぞれのタイムゾーンの営業時間内に処理され、重大度1の問題は24時間365日処理されます。





## サポート言語と営業時間

IBMサポートの営業時間は、ユーザーのタイムゾーンにおける各国の通常の営業時間を反映しています (ただし、国が定めた祝日または法定休日を除く)。これらの営業時間は、ケースが起票された **ICN** の地域に基づいています。

製品固有の営業時間(ある場合)または製品の言語サポートについては、[製品サポート詳細](#)ページを参照してください。

重大度1の問題には**24時間365日**対応します。営業時間後に提出された重大度1以外の問題はすべて、翌営業日に返信されます。重大度1の問題のサポートを営業時間後にリクエストするには、[IBMサポート・サイト](#)からケースをオープンし、問題の説明、[ビジネス・インパクト](#)を記述し、ケースの重大度を1に設定します。

## 基本サポートの範囲

特に明記されていない限り、IBMの基本サポートは基本サポート満了日とポリシーの詳細に記載されている範囲まで有効です。基本サポート満了日およびポリシーの詳細については、[IBMサポート・ライフサイクル](#)をご覧ください。

IBMサポート・オファリングは、エンド・ユーザーへのヘルプ・デスク・サポートを提供することを目的としたものではありません。IBMサポート・オファリングは、IBMサポートのナレッジベースおよびテクニカル・サポート・プロフェッショナルへのアクセスを提供することで、お客様ベースのサポート・スタッフのスキルを補完するものです。

IBMアプライアンスは、ソフトウェア・オファリングとして販売されています。アプライアンス固有の情報(国や地域別の保証、配送のリード・タイム、サービス・パーツ関連のプロセスなど)については、[アプライアンス・サポート・ハンドブック](#)を参照してください。

### 応答目標

IBMは、[IBMサポート・ガイド](#)に記載されている基準の範囲内で、許可された連絡先担当者が提起したケースに対応するために商業的に合理的な努力を払います。当社の最初の応答がお客様のリクエストの解決になるか、またはお客様の要求を解決するために必要な追加のアクションを判別する支援となる場合があります。お客様とお客様のサポート・プロフェッショナルが、次のアクションおよび次のチェックポイントがいっ



## Client Quick Reference Guide

製品のセキュリティー・インシデント対応

IBMは、新たな脅威とリスクに対応することに尽力しています。 IBM Product Security Incident Response Team (PSIRT)は、IBM製品に関連するセキュリティー脆弱性情報の受信、調査、内部調整に対応します。

お客様を守るために、IBMが製品の分析、修正および/または緩和策の公開を実施するまでセキュリティー脆弱性を公式に開示または確認することはありません。

IBM PSIRTは各IBM製品およびソリューション・チームと連携して調査を実施し、必要に応じて適切な対応プランを特定します。 追加情報については、IBM PSIRTプロセスをご覧ください。

## IBMサポートで対応する質問

技術的な質問サポートを提供する IBM の基本サポートでは、現在サポートされている製品のインストールや操作について、製品固有の、タスク指向の短時間の質問や問題に対するサポートを受けることができます。 以下のような短時間の問題については、製品のドキュメントや公開文書を案内する場合や、支援のための回答を直接提供できる場合があります。

- 文書化された機能に対するインストールおよび使用方法 (ハウツー)
- 製品の互換性および相互運用性に関する質問
- 公開文書の解釈
- 既存の利用可能な構成サンプルの提供
- ソフトウェア修正の計画情報

IBM Enterprise Basic Support オファリングは、すべてに対処するように構成されているわけではありません。 以下はサポート範囲外となる分野の例です。

- パフォーマンスの分析
- 広範囲にわたる構成に関する質問への回答
- コンサルティング
- お客様または第三者が生成した欠陥スキャン・レポートの解釈またはトリージ
- データベースの復旧、またはデータの復旧
- コードの作成、トラブルシューティング、またカスタマイズ

基本サポートの範囲外となる活動の大部分では、開発者サポート、Advanced Support または IBM サービス が必要となります。 IBMが提供するこれらのサービスについて詳

## Client Quick Reference Guide

しくは、IBMアカウント・マネージャーにお問い合わせください。現在のIBMアカウント・マネージャーの連絡先情報は、[パスポート・アドバンテージ・オンライン \(PAO\)](#)のアカウント更新記録にあります。PAOでアカウント・マネージャーを見つける際にサポートが必要な場合は、[eCare](#)チームにお問い合わせください。

## チームがケースのアクティビティの情報を常に受け取る

[ケースにチーム・メンバーを追加する](#)ことで、プロジェクト/アカウント・チームのサポート・ケースに対する可視性を高めます。ケースのチーム・メンバーは、ケースが更新されると通知を受け取ります。

注: ケース・ビューは登録済みユーザーのみ利用できます。チーム・メンバーをケースに追加するには、メンバーがIBMサポートへの登録を完了している必要があります。

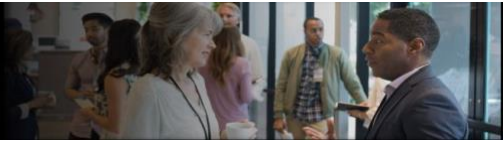
## チーム・メンバーが所有するケースにアクセスする

チーム・メンバーが所有するすべてのケースを表示可能にするには、[IBMサポート・サイトの利用開始ガイド](#)で「非管理者」の指示に従ってアクセス・リクエストを提出してください。

## ケース解決のベスト・プラクティス

サポート・チームがお客様の問題をよりよく理解し、お客様の懸念により効果的に対応できるよう、またお客様の時間を有意義なものにするために、以下のベスト・プラクティスに従ってください。

- ケースをオンラインで提出し、お客様が判断する [ビジネス・インパクト](#)に基づいて重大度を設定する。
- 正しいチームに転送されるように、ケースに正しい製品名が指定されていることを確認します。
- 異なる問題は個別のケースで提出する (1つのケースに1つの問題)。
- IBMサポートに、お客様のシステムの主要なアップグレード/実装について情報を伝える (該当する場合)
- IBMが提供する推奨事項にタイムリーなフィードバックを提供するか、ケースをクローズして問題が解決したことを確認する。問題が繰り返される場合は、ケースをオンラインで再オープンすることができます。



IBM Cloudサービスについては、[IBM Cloudサービスの概要](#)で追加のガイダンスをご覧ください。

## Must Gather

IBMが迅速かつ正確に問題を解決できるよう、お客様のシステムに関する情報と障害のあるコンポーネントの詳細情報をIBMサポートに提供するのはお客様の責任です。収集する必要のある情報には、次のものが含まれます(ただし、これらに限定されません)。

1. 状況評価:
  - 問題がいつから発生しているか (時刻/日付)
  - 問題の内容 (問題の説明と影響の範囲)
  - 何か変更があったか (アップグレードや構成の変更点)
  - これまでに行った対応 (解決に向けて行った作業の概要)
  - [この問題がビジネスにどのような影響を与えるか](#)
2. 問題を再現できる場合、問題を再現する詳細な手順。
3. IBMソフトウェア(バージョン)
  - バージョンとパッチ・レベル(データベース、ドライバー、オペレーティング・システム等)
  - トラップ・コードまたはトレース・コードを適用し、障害が発生したタイムスタンプを記録し、トラップ/トレースの出力を提供する
  - トラップまたはトレースの出力のフォーマットを整える(必要な場合)
  - ログにエラーを見つけた場合、ログ・ファイル内の該当箇所を指し示す
4. IBMアプライアンス
  - アプライアンス・マシン・タイプ
  - 7桁のアプライアンスのシリアル番号

## IBMとのデータ交換

IBMに共有される情報は、機密情報の性質をもたず、個人識別符号を含むものであってはなりません。IBMとのサポートのやり取りについて、より厳重なセキュリティーを求めている米国のお客様は、

[US Secure Support](#)ページで、利用可能な安全なサポート・オファリングをご覧ください。

[こちら](#)から、サポート・ケースに安全にログをアップロードしてください。

## ソフトウェア修正の適用

お客様は、ご使用のシステムに推奨される修正プログラムやサポートを入手して適用

## Client Quick Reference Guide

し、修正プログラムが正しく機能するかをテストする責任も負います。状況によっては、問題を切り分ける過程で、インストール済みの修正プログラムの削除が必要になる場合があります。場合によっては、修正の一部を以前のコードに構築することができないため、問題の修正には、ソフトウェアの今後のリリースをインストールする必要があることがあります。

お客様が問題の解決に必要なスキルを持っていない場合や作業を遂行する立場にない場合は、**IBM Expert Labs**またはビジネス・パートナーなどのサービス・プロバイダーが追加料金で支援にあたります。

追加のガイダンスについては、[IBMサポートの一般規定のガイドライン](#)と制限事項 をご覧ください。

## ケースのエスカレーション

状況の重大度が上がった場合、次の2つの方法でサポート対象の問題にさらに重点を置くようリクエストすることができます。

1. ケース管理システムでケースをエスカレーションする。

ケースのドキュメントを更新して、[ビジネスへの影響](#)を変更し、ケースの重大度を引き上げます。

重大度について詳しくは、[ケースの重大度の定義](#)を参照してください。

それでもまだ返信がない場合、[エスカレーション・ボタンの使い方](#)の説明に従ってケースをエスカレーションしてください。

[緊急連絡先](#)から、**Duty Manager**に連絡します。

2. 管理されたエスカレーションを作成する

詳細については [未解決の問題に対する支援の依頼](#)を参照してください。

## サポートの延長

IBMは、お客様がサポート対象のバージョンへの移行の計画に時間がかかることや、さらに高いレベルのサポートが必要になる可能性があることを理解しています。IBMでは、お客様のニーズに合うように、追加のサポート・オファリングを用意しています。詳しくは、[IBMサポート・オファリングページ](#)をご覧ください。

お使いの製品の基本サポート期間の満了前に**IBMアカウント・マネージャー**にお問い合わせください。当社はお客様と連携して、お客様の基幹業務システムが

## Client Quick Reference Guide

IBM独自の経験と能力によって確実にサポートされるようにしたいと考えています。

本資料の内容についてご質問やご不明な点がございましたら、お気軽に  
[gtraylor@us.ibm.com](mailto:gtraylor@us.ibm.com)までお問い合わせください。