

IBM Expert Care 說明資料

DO
EXPERT
CARE

YOU
MUST

July. 22 2025
TLS ISS Offering



IBM Expert Careとは?

製品とサービスをバンドリング提案可能できる仕組み

1

サービス&サポートを
製品にアタッチする
新しい方法

2

選択できる3つのサービスレベル

- ・ (ベーシック)
- ・ アドバンスド
- ・ プレミアム



3

サービス提供期間を
1年～5年から選択



4

サービス価格は
HW製品価格に
一定比率を乗じたもの



製品及びGEO地域全体でサービスを標準化



お客様契約プロセスを従来より簡素化

IBM Expert Careは、お客様の成功をサポートします

IBM Expert Careには5つの価値があります。予期しない計画外停止時間をゼロに近づけて、お客様ビジネスのブランド価値を守り、IT業務の革新・成長・デジタル変革へ集中が可能となります。

	IBM Expert Careの価値	概要	詳細説明
	1 予防: Prevent	シングルソースのサービスで、計画外停止やダウンタイムを防止	IBMは、IBM製品および複数のベンダー製品のサポートにおいて数十年にわたる経験を持ち、サービス提供、サポート、信頼性の実績を示しています
	2 保護: Protect	ブランド価値を守り、お客様満足度を高めます	IBMが確立したグローバル展開と、24時間体制で経験豊富な技術担当者の迅速な対応によりブランド価値を保護し、お客様満足度を高めるお手伝いをします
	3 簡素化: Simplify	IBMは、社内ITスタッフをサポートするとともに、補完します	IBMサポートは、社内ITスタッフを補完し、本来の業務である革新、成長、デジタル変革に集中し、新たな収益の流れを創出するための自由を提供します
	4 解決: Resolve	問題が発生した場合、迅速に障害を解決し、時間と費用を節約します	問題が発生した場合には、IBMサポートモデルは問題の迅速な解決を加速させるように設計されており、時間と費用を節約するお手伝いをします
	5 最適化: Optimize	ITとユーザーの生産性を向上させ、ビジネスを変革します。	ソフトウェアとハードウェアの包括サポートサービスを提供することで、IBMはITポートフォリオ全体の依存関係を特定し、ITおよびユーザーの生産性を最適化し、ビジネス変革を支援します

サービス概要 1-1

	サービスメニュー	概要ご説明
1	TAM	テクニカル・アカウント・マネージャー(TAM)は、製品ベースの重要なサポート責任者です。対象のハードウェアおよびソフトウェアに関する主要なお客様窓口としての機能を果たし、パートナーシップとコンサルタントを提供するだけではなく、優先度の高いサポート・ケースに直接関与します。TAMサポートは英語で提供されます。当事者の要求と双方の合意に応じて、可能な場合には、他言語でのTAMサポートも手配可能です。 a. Call Home の有効化を支援する b. Call Home Connect Cloudの有効化を介して「プレディクティブ・サポート」を支援する c. ソフトウェアのロードマップとライフサイクル情報を提供する d. お客様への影響を回避するために、High Impact Pervasive (HIPER)の情報を提供する e. ベスト・プラクティス資料を提供する f. 「重要度1」および「重要度2」の問題の優先順位付けを行う g. 適切なサポート要員を手配し、必要に応じてエスカレーション・パスを提供する 必要に応じて、管理対象のエスカレーションに参加する h. ウェルカム・コール、サポート・プラン、月次レポート、四半期会議など、リレーションシップ管理を提供する i. 該当する場合、お客様に代わって「遠隔コード」ロード・チームとリソースを連携させる j. 計画されているイベントを適切なサポート・チームに伝えて変更管理を円滑に進める
2	GTMS	IBMストレージ製品及びIBMパワー製品に対するマイクロコード分析データを提供しマイクロコードの更新(1回/年)を提供いたします。 (1)お知らせ・分析 契約された全てのシステムマイクロコード、及び接続機器と搭載されたマイクロコード・デバイスドライバとOS関連情報を含めた分析を実施します。分析結果は、お客様システム安定化プランとして推奨サービスレベル情報を含んだ文書としてご提供されます。 (2)マイクロコード適用 ・適用サービスの窓一本化 ・年一回定期的マイクロコード更新 ・IBM技術員(SSR)をオンサイトに派遣 ・お客様指定場所にて更新作業実施
3	リモートコードロード (RCL)	StorageまたはPower 10 システムに対してシステム・ファームウェア更新およびハードウェア管理コンソール (HMC) 更新を実行します。オンサイトのサポート・サービス担当者 (SSR) ではなく、遠隔地にいる IBM サポート担当者がコードの更新を実行します。IBMは、対象システムで「RCL サービス」を使用して、年 1 回または2回、お客様の対象「IBM 機械」で「コード」レベルの更新を実行します。
4	オンサイトロードコード	StorageまたはPower 10 システムに対してシステム・ファームウェア更新およびハードウェア管理コンソール (HMC) 更新を実行します。オンサイトのサポート・サービス担当者 (SSR) がコードの更新を実行します。IBMは、年 1 回または2回、本契約の記載に従って、お客様の対象「IBM 機械」で「コード」レベルの更新を実行します。
5	30minレスポンス	重要度1 (重要なシステムまたはサービスの停止)もしくは重要度2 (システムまたはサービスの機能が著しく低下している状態)の障害に対し、お客様の障害連絡受付から、IBMがお客様へ連絡するまでの時間の目標を30分に設定します。
6	プレディクティブアラート	お客様が IBM のプレディクティブ・ツールを有効にしている場合には、障害、既知の問題、一般的な構成エラーの問題等に関するプレディクティブ(予測)・アラートを提供します。尚、データコレクターが稼働する VM 等の準備、お客様社内ファイアウォール/プロキシ利用申請実施はお客様責任範疇となります。プレディクティブ・アラートは、「IBM ツール」または IBM 担当者により定期的に収集および分析されます。問題を回避または防止するために早急な措置が強く求められる場合は、IBMはお客様に連絡し、対応を協議します。IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の利用権限が付帯されます。

サービス概要 1-2

	サービスメニュー	概要ご説明
6	サポートライン	ストレージ QA サポート・ライン」とは、サポート対象の製品およびシステム環境の運用に関する遠隔支援です（「サービス」） IBM は、以下に関する要求に対応して、(IBM のサポート・センターからの電話、または検索や質問の電子的機能による) 遠隔支援を提供します。 お客様の対象サポート・グループにおける「対象製品」のすべてについて： ● インストール、使用、および構成に関する基本的な、所要時間の短い質問。 ● 「IBM サポート対象製品」の資料に関する質問。
7	メディア・リテンション	メディア・リテンションによって、お客様は、「IBM サービス」の過程で交換された、欠陥のある磁気テープ、CD、DVD、USB、記憶フラッシュ・メモリー・カード、ソリッド・ステート・ドライブ、ハード・ディスク・ドライブ、光メディア・カートリッジおよびその他のメディア（以下総称して「メディア」といいます。）を、両当事者が相互に合意したとおり、保存することが可能になります。報告された問題によって、かかる「メディア」の交換が必要な場合、IBM が交換し、削除された欠陥「メディア」はお客様に提供されます。「メディア・リテンション」の対象である「製品」は、IBM 保証、IBM 保守「サービス」、または同等の「IBM サービス」の対象にもなる必要があります。お客様は以下に同意します。 a. 保存された欠陥「メディア」を、交換時に IBM から受領するお客様担当員を指定します。お客様担当員が交換時に「メディア」を受領できない場合、IBM は交換された「メディア」を IBM 資産として保存します。 b. 欠陥のあるドライブを実稼働で使用されないようにします。 c. 該当する環境の法規制に従って、すべての保存済みハード・ドライブを廃棄します。 d. 「対象でない機械」と「対象機械」の間で欠陥のある「メディア」を転送しません。 e. IBM に「機械」の構成変更を通知します
8	Machine setup support	対象製品のハードウェアおよびソフトウェアの基本サポート・サービス（基本保守）を超える、オプションの独立したサービスです。当サービスに含まれている IBM サポートのサービス担当員（SSR）は以下を実行します。 ● 指定されたエンクロージャーの物理的なロック取り付けと基本的な初期化 ● 必要に応じてホスト・ケーブルおよびシリアル接続 SCSI (SAS) 拡張ケーブルを接続します。ただし、ホスト・ケーブル接続が計画されており、取り付けの前にお客様から明確な指示を受けて提供されている場合に限りです。 ● 診断を実行し、IBM承認のテストを実行して、マシンが設計どおりに作動していることを確認する
9	AIによるTLSサポートプラットフォーム	IBMは、AIを活用したツールを活用して、応答時間の短縮、ケースの解決支援、および全体的なお客様満足度向上を実現しています。これらのサポートツールは、問題診断を合理化し、解決時間を短縮し、サポート・エンジニアにリアルタイムの推奨事項をチャットプラットフォームで提供します。
11	セキュリティの勧告	IBM Support Insightsは、分析に基づく洞察、資産管理、予防保守の推奨事項を提供することで、ITチームの稼働時間向上と脆弱性への対処を支援し、インフラストラクチャーの可用性向上を支援するクラウドベースのサービスです。IBM Support Insightsは、セキュリティ脆弱性、対象範囲、オペレーティング・ソフトウェア（OS）/ファームウェア、ハードウェア、履歴に基づくIT環境リスク・スコアに関するアラート、そして潜在的な問題修復方法に関する明確な推奨事項を提供します。
12	システムとマイクロコードの相互運用性解析	解析サービスは、システム間の相互作用、およびハードウェア、マイクロコード、デバイスドライバ間の依存関係を調べます。デバイスには、ディスク、ハードウェア管理コンソール、アダプターなどが含まれます。
13	ミッション・クリティカル・サポート	Powerエンタープライズおよびエンタープライズ・ミッドレンジ・システムの優先度1の重大状況に対するミッション・クリティカル・サポートの範囲には以下が包括 ● 緊急度の高い状況における専門チームによる優先度1のケース進捗状況の監視 ● IBMの判断により、状況に応じて複数のIBM製品にわたる専任サポートチームを優先して割り当てます。 ● システムが稼働状態に戻るまで、お客様と連携を継続します。 ● 状況に応じて、迅速な現場駆けつけ対応および/または部品供給を行います。 ● 自然災害発生時のプロアクティブ・エンゲージメント

IBM Power Expert Care



お客様のビジネス ニーズに合わせた サポートレベル

プレミアム・サポート

一番推奨されるサポートレベルは、Powerシステムの重要な位置付けに合致

- 優先度Sev 1/2については30分以内の対応
- 専任のテクニカル・アカウント・マネージャー（TAM）
- ファームウェアとマイクロコードの互換性解析レポート
- IBM WatsonによるIBMバーチャル・アシスタント
- AIを活用した各種ツールによるプロアクティブ・モニタリング

アドバンス・サポート

迅速な対応が必要な場合は、アドバンスを推奨

- 優先度Sev 1/2は2時間以内の対応
- 定期的なファームウェア・更新
- IBM WatsonによるIBMバーチャル・アシスタント

アドオン・サービス

特定のビジネスニーズに対応するカスタマイズ可能なアドオン

- オンサイトまたはリモートコードロード
- メディアリテンション
- システム・セットアップ・サービス
- プロジェクトベースのサービス

IBM AI機能を活用してTLSサポートを強化

AIの最前線に立つ



プロアクティブで迅速なサポートとお客様のAI能力を実現

IBM Granite



オープンソースの安全なLLMモデル
Huggingfaceの[IBM Graniteモデル](#)

InstructLab



オープンソースの安全なLLMモデル
IBM Researchの[InstructLabプロジェクト](#)

AIエコシステム



watsonx上のサード・パーティモデル
(AWS、Adobe、Metaなどを含む)
watsonxの[パートナー](#)



プロアクティブ・
サポート

問題が起こる前に察知

サポート・インサイトで
[今日から利用可能](#)



バーチャル
アシスタント

セルフサービス・サポ
ートの実現

TLSサポートで[本日より利
用可能](#)



エージェント・
アシスト

お客様の問題を
迅速に解決

[エージェント](#)がTLSサポート
を[アシスト](#)



AIプロジェクトの
支援

お客様のAIジャーニー
を支援する

AIによるインフラ支援にお
ける[TLSのリーダーシップ](#)

IBM テクノロジー・ライフサイクル・サービス

watsonx によるサポート体験の向上

数回クリックするだけで、回答、技術ガイダンス、ケースサポートが得られます

IBM TLS バーチャル・アシスタントは、お客様の IT サポート体験をスピードアップ

IBM テクノロジー・ライフサイクル・サービスのお客様は、インベントリにある資産に関する技術的な質問に対して即座に回答を得るにはどうすればよいか、しばしば悩みます。それに対しての提案：バーチャル・アシスタントは、一般的なテクニカル・サポートの質問に24時間365日対応します。このバーチャル・アシスタントは、IBM の膨大な IT ナレッジ・ベースを持つサポート・エキスパートによってトレーニングされており、最も必要なときに専門的な技術ガイダンスを提供することができます。

このアシスタントは、質問の答えを見つけるために膨大な調査時間を費やすことに課題のあるお客様のためのものです。一般的な質問に対する回答を得るためにサポートケースを作成する必要がなく、迅速な対応を提供します。

始めるには



IBM サポート・コミュニティのページにアクセス
<http://www.ibm.com/my-support>



右下の青いチャットアイコンを探してください。



「製品に関する質問」を選択



必要なサポートをすぐに受けられます。最高の体験のためにログインし、チャットボットでフィードバックを提供しましょう。

詳細を実際に確認

以下の例は、ユーザーが「**E1080のファームウェアのアップデートを教えてください**」と頼んだときのアシスタントのレスポンスの最初のステップを示しています



watsonx 7:36 PM

The following page describes how to update the firmware on your 9080-HEX:

9080-HEX Firmware Update Information



Would you like a walkthrough of the steps listed on the above page?

Yes

No



watsonx 7:36 PM

First, check the readiness status of a selected system from the Hardware Management Console (HMC).
To check the system readiness, complete the following steps:

1. In the navigation area, click **System resources**, and then select **Systems**.
2. Select the server and click **Firmware > Check readiness**.
3. When you have completed this task, click **Close**.

Use the online Help if you need additional information for checking system readiness of the HMC.

Click "Next step" when you are ready for the next step.

Next step

Premium 優位性 / Power11 Expert Care

- ①ダウンタイムを抑えた自在なコード更新戦略
- ②将来を見据えたシステム安定互換性分析診断
- ③止めずに守る、無停止保守の新常識 ZPD_(*)/APD_(**)
- ④異常を見逃さないAIが守る予測型保守 AFR_(***)
- ⑤横断サポートでIT全体を一括サポート MCS_(****)

(*)Zero planned downtime

(***)Automated Failure Recovery

(**)Automated Problem Detection

(****)Mission Critical Support

Premium 優位性 / Power11 Expert Care

Seq #	Power11 Premium 優位ポイント	概要説明	詳細説明
01	ダウンタイムを抑えた自在なアップデート戦略	OCL & RCLをAdd-on(追加メニュー)にし、お客様ニーズ柔軟対応を実現	Power11 Premiumでは、Power10premiumで標準だったRCLが Add-on(追加扱い) となり、OCLも Add-on(追加扱い)選択可能 となりました。これにより、オンサイトで柔軟なコード適用が実現され、ミッションクリティカルな環境でも影響を最小限に抑えた計画的な更新が可能となります。 OCLペアリング不可であったPower10に比べ、柔軟性と選択肢の幅が大きく拡がりました。
02	将来を見据えたシステム安定性診断	互換性分析によりアップデート計画の不安を解消	Power11では Compatibility Analysis が新たに導入され、年1回のFW互換性分析が提供されます。これにより、 構成の整合性や将来のアップグレード計画に対する予見性が向上し、事前の影響把握が可能になります。安定性と保守性が強化されています。
03	止めずに守る、無停止保守の新常識	ZPD (Zero Planned Downtime) で業務を止めない	Power11 Premiumは、 ZPD (Zero Planned Downtime) に対応した設計が可能となり、業務停止を伴うことなく保守作業を実施できます。Power10では停止前提とした対応が必要でしたが、 Power11では事前分析とConcert連携により可用性を維持しながら保守ができ、ミッションクリティカルな業務でも継続運用を実現します。
04	異常を見逃さないAIが守る予測型保守	AI + Support Insightsで 自動検知と予測対応	Power11では AI分析プラットフォームとSupport Insightsが統合 され、システムの稼働データをもとに異常検知・予測保守・自動チケット生成が実行されます。 Power10ではCHCCを通じた受動的な障害対応が中心でしたが、 Power11ではAI分析が自動で連携。これにより人手を介さずに潜在的障害予兆を把握し、プロアクティブな対応が可能となることで、ダウンタイム削減や復旧時間短縮に大きく貢献し、ミッションクリティカルなシステムの安定運用を支援します。
05	製品横断サポートでIT全体を一括サポート	Mission Critical Supportによる 統合的障害対応	Power11では Mission Critical Supportが提供 され、Power・ストレージ・ネットワークなど複数製品を横断した 統合対応が可能 です。お客様ごとの運用環境に応じて専任の技術支援チームが配置され、障害発生時には各製品のエキスパートが協調して迅速な原因分析と対処を実施します。さらに、事前のシステム健全性レビューや高度な問題判別支援も行われ、 ITインフラ全体の安定運用とリスク低減を実現する包括的な支援体制が整っています。

IBM保守サービス体系 < Power11 E1180 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証
製品保証 24x7 SBD /IOR

Warranty

2H レスポンス (SV1/SV2)	専任TAM(5*)
セキュリティ・ アドバイザー	マイクロコードの 相互互換性分析
AIによるサポート・ プラットフォーム	30 minレスポンス (SV1/SV2)
ブレディクティブ アラート (6*)	セキュリティ・ アドバイザー
	AIによるサポート・ プラットフォーム
	ブレディクティブ アラート (6*)

HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

迅速な応答時間を必要とするビジネス
クリティカルなシステム向け

4H以内 オンサイト
(SV1)
HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

最優先対応が必要なミッション
クリティカルなシステム

GTMS(3*) オンサイト・分析	GTMS(3*) オンサイトのみ	GTMS(3*) リモート・分析
----------------------	---------------------	---------------------

メディア
リテンション

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (5*) Technical account manager
- (6*) Predictive alert

IBM保守サービス体系 < Power11 E1150 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証

製品保証 24x7 SBD /IOR

Warranty

	専任TAM(5*)
	マイクロコードの相互互換性分析
2H レスポンス (SV1/SV2)	30 minレスポンス (SV1/SV2)
セキュリティ・アドバイザリー	セキュリティ・アドバイザリー
AIによるサポート・プラットフォーム	AIによるサポート・プラットフォーム
プレディクティブアラート (6*)	プレディクティブアラート (6*)

HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

迅速な応答時間を必要とするビジネス
クリティカルなシステム向け

4H以内 オンサイト (SV1)
HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

最優先対応が必要なミッション
クリティカルなシステム

GTMS(3*) オンサイト・分析	GTMS(3*) オンサイトのみ	GTMS(3*) リモート・分析
----------------------	---------------------	---------------------

メディア
リテンション

MSS (4*)

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (4*) Machine Setup Support
- (5*) Technical account manager
- (6*) Predictive alert

IBM保守サービス体系 < Power11 Scale out >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOL(6*)

Warranty

	専任TAM(5*)
	マイクロコードの相互互換性分析
2H レスポンス (SV1/SV2)	30 minレスポンス (SV1/SV2)
セキュリティ・アドバイザリー	セキュリティ・アドバイザリー
AIによるサポート・プラットフォーム	AIによるサポート・プラットフォーム
プレディクティブアラート (6*)	プレディクティブアラート (6*)

	4H以内 オンサイト (SV1)
HW保守 24x7 SBD /IOR	HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR	製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced
迅速な応答時間を必要とするビジネス
クリティカルなシステム向け

	4H以内 オンサイト (SV1)
HW保守 24x7 SBD /IOR	HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR	製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium
最優先対応が必要なミッション
クリティカルなシステム

GTMS(3*) オンサイト・分析	GTMS(3*) オンサイトのみ	GTMS(3*) リモート・分析
----------------------	---------------------	---------------------

メディア
リテンション

MSS (4*)

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (4*) Machine Setup Support
- (5*) Technical account manager
- (6*) Predictive alert

IBM保守サービス体系 < Power10 E1080 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証

製品保証 24x7 SBD /IOR

Warranty

プレディクティブ
アラート (6*)

リモートコード
ロード(*4)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(5*)

プレディクティブ
アラート (6*)

GTMS(3*)

メディア
リテンション

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (4*) 1年に最大2回
- (5*) Technical account manager
- (6*) Predictive alert

IBM保守サービス体系 < Power10 E1050 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証
製品保証 9x5 NBD /IOL(6*)

Warranty

プレディクティブ
アラート (8*)

リモートコード
ロード(*7)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(5*)

プレディクティブ
アラート (8*)

GTMS(3*)

メディア
リテンション

MSS (4*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (4*) Machine Setup Support
- (5*) Technical account manager
- (6*) IBM On-site Limited (CRU)
- (7*) 1年に最大2回*
- (8*) Predictive alert

IBM保守サービス体系 < Power10 Scale out >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOR(6*)

Warranty

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

プレディクティブアラート (4*)

リモートコード
ロード(7*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(5*)

プレディクティブアラート (4*)

GTMS(3*)

メディア
リテンション

- (1*) Break & Fix
- (2*) Proactive & Predictive
- (3*) Global Total Microcode Support
- (4*) Predictive alert
- (5*) Technical account manager
- (6*) IBM On-site Limited (CRU)
- (7*) 1年に最大1回

IBM Storage Expert Care



IBM保守サービス体系 < FlashSystem 5200 / 5300 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOL(7*)

Warranty

Support Line(2*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

プレディクティブ
アラート (1*)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

リモートコード
ロード(9*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM₁(8*)

プレディクティブ
アラート (*1)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(5*)

メディア
リテンション

MSS (6*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン/ Storage QAサポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Machine Setup Support
- (7*) IBM On-site Limited (CRU)
- (8*) Technical Account Manager
- (9*) Remote Code Load

IBM保守サービス体系 < FlashSystem 5015/5045 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOL(7*)

Warranty

Support Line(2*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

プレディクティブ
アラート (1*)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

リモートコード
ロード(9*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAN(8*)

プレディクティブ
アラート (*1)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(5*)

メディア
リテンション

MSS (6*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン/Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Machine Setup Support
- (7*) IBM On-site Limited (CRU)
- (8*) Technical Account Manager
- (9*) Remote Code Load

IBM保守サービス体系 < FlashSystem 7300 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証
FS7300 9x5NBD/IOI(9*)

Warranty

Support Line (2*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

Option

オンサイト
コードロード(8*)

リモートコード
ロード(10*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(7*)

プレディクティブ
アラート (1*)

プレディクティブ
アラート (1*)

プレミアム : オンサイトコードロード指定オプション(AHY2)

お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(5*)

メディア
リテンション

MSS (6*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン / Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Machine Setup Support
- (7*) Technical account manager
- (8*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (9*) IBM On-site Limited (CRU)
- (10*) 年に最大2回

IBM保守サービス体系 < FlashSystem C200 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証
FS7300 9x5NBD/IOI(9*)

Warranty

Support Line (2*)
HW保守 9x5 NBD /IOR
製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

Support Line(2*)
HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

Support Line(2*)
HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

Option
オンサイト
コードロード(8*)
リモートコード
ロード(10*)
30 minレスポンス
(SV1/SV2)
専任TAM(7*)
プレディクティブ
アラート (1*)
プレディクティブ
アラート (1*)

プレミアム : オンサイトコードロード指定オプション(AHY2)

お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(5*)

メディア
リテンション

MSS (6*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン / Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Machine Setup Support
- (7*) Technical account manager
- (8*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (9*) IBM On-site Limited (CRU)
- (10*) 年に最大2回

IBM保守サービス体系 < FlashSystem 9500 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証
FS9500 24x7 SBD/IOR

Warranty

SWMA対象からLMC(2*)に変更となりました。
Offering PIDは、夫々別々
SWMA用とLMC用)に
関連づけられます。

プレディクティブ
アラート (1*)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証(***), 24x7 SBD /IOR

Advanced

Option
オンサイト
コードロード(7*)

リモートコード
ロード(8*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(6*)

プレディクティブ
アラート (1*)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

プレミアム : オンサイトコードロード指定オプション(AHY2)

お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(5*)

メディア
リテンション

- (1*) Predictive alert
- (2*) License Machine Code ('23/July/11より変更)
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Technical account manager
- (7*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (8*) 年に最大2回

IBM保守サービス体系 < DS89x0F/DS8A10 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(3*)

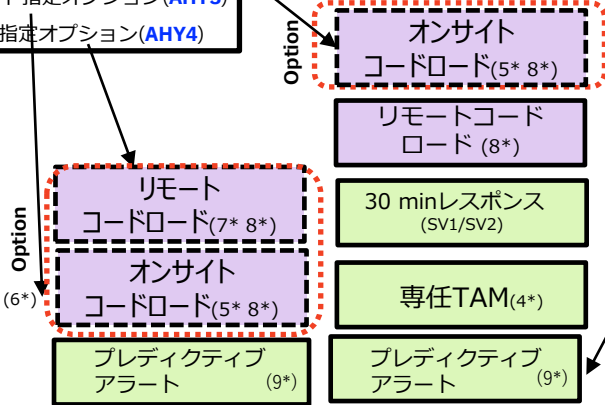
都度保守B&F
(2*)

保証

製品保証 24x7 SBD /IOR

Warranty

プレミアム : オンサイトコードロード指定オプション(AHY2)
アドバンスド : オンサイトコードロード指定オプション(AHY3)
アドバンスド : リモートコードロード指定オプション(AHY4)



お客様が「Storage Insights」を有効にしている場合、
各種問題に関する予測アラートをIBMより提供。即時対応が必要な場合
お客様にIBM担当者よりアドバイスします。
IBM Expert Care Premiumには、IBM Storage Insights Pro相当の
利用権限が付帯されます。

GTMS(10*)

メディア
リテンション

Support Line (1*)
HW保守 24x7 SBD /IOR
製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

Support Line(1*)
HW保守
製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

- (1*) サポートライン / Storage QA サポート
- (2*) Break & Fix
- (3*) Proactive & Predictive
- (4*) Technical account manager
- (5*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (6*) DS8910Fは、お客様が更新するコードロードに変更になりました
- (7*) リモートコードロードはオプションになります
- (8*) 年に最大2回
- (9*) Predictive alert
- (10*) Global Total Microcode Support

IBM保守サービス体系 < SAN Storage Switch >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOR

Warranty

Support Line (2*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

プレディクティブ
アラート (1*)

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

IBM Call Home Connect Cloudにて対応可能

GTMS(5*)

MSS (6*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン / Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Global Total Microcode Support
- (6*) Machine Setup Support

IBM保守サービス体系 < TS77x0 >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

オンサイト コードロード指定オプション(AHY3)
リモート コードロード指定オプション(AHY4)

Option

オンサイト
コードロード(7*)
リモート
コードロード(7*)

Option

オンサイト
コードロード(6* 7*)

リモートコード
ロード(7*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(5*)

プレディクティブ
アラート (1*)

プレディクティブ
アラート (1*)

IBM Call Home Connect Cloudにて対応可能

GTMS(8*)

メディア
リテンション

- (1*) Predictive alert
- (2*) サポートライン / Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Technical account manager
- (6*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (7*) 年に最大2回
- (8*) Global Total Microcode Support

製品保証

24x7 SBD/IO

Warranty

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IO

製品保証 24x7 SBD /IO

Advanced

Support Line(2*)

HW保守 24x7 SBD /IO

製品保証 24x7 SBD /IO

Premium

IBM保守サービス体系 < IBM Storage Scale Systems >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOL(5*)

Warranty

Support Line(1*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

プレディクティブ
アラート (2*)

Support Line(1*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(6*)

プレディクティブ
アラート (2*)

Support Line(1*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

技術制約により、Premiumには現時点で
RCLはありません。2H '24提供予定

IBM Call Home Connect Cloudにて対応可能

- (1*) サポートライン / Storage QA サポート
- (2*) Predictive alert
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) IBM On-site Limited (CRU)
- (6*) Technical account manager

IBM保守サービス体系 < Diamondback >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(4*)

都度保守B&F
(3*)

保証

製品保証
9x5NBD/IOL(8*)

Warranty

プレミアム : オンサイトコードロード指定オプション(AHY2)

SW保守/SL(2*)

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

オンサイト
コードロード(7* 9*)

リモートコード
ロード(9*)

30 minレスポンス
(SV1/SV2)

専任TAM(6*)

プレディクティブ
アラート (1*)

SW保守/SL(2*)

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

Option

IBM Call Home Connect Cloudにて対応可能

GTMS(10*)

MSS (5*)

- (1*) Predictive alert
- (2*) Storage QA サポート
- (3*) Break & Fix
- (4*) Proactive & Predictive
- (5*) Machine Setup Support
- (6*) Technical account manager
- (7*) オンサイトコードロードはオプションになります
- (8*) IBM On-site Limited (CRU)
- (9*) 年に最大2回
- (10*) Global Total Microcode Support

IBM保守サービス体系 < IBM Spectrum Fusion HCI >

IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(3*)

都度保守B&F
(2*)

保証

製品保証 9x5 NBD /IOL(5*)

Warranty

SW保守/SWMA

HW保守 9x5 NBD /IOR

製品保証 9x5 NBD /IOR

Basic

リモートコードロード (6*)

30 minレスポンス (SV1/SV2)

専任TAM(4*)

プレディクティブアラート (1*)

IBM Call Home Connect Cloudにて対応可能

SW保守/SWMA

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Premium

- (1*) Predictive alert
- (2*) Break & Fix
- (3*) Proactive & Predictive
- (4*) Technical account manager
- (5*) IBM On-site Limited (CRU)
- (6*) 年に最大2回

IBM LinuxONE Expert Care



IBM Expert Care統合バンドル

MA	MA/SI	SI
----	-------	----

MA : 保守契約書での締結
SI : Service Integrator = econfig toolにて購入可能なServicePac
MA/SI : 上記MA、SI選択可能

予測・予防保守P&P
(2*)

都度保守B&F
(1*)

保証

製品保証 24x7 SBD /IOR

Warranty

HW保守 24x7 SBD /IOR

製品保証 24x7 SBD /IOR

Advanced

メディア
リテンション

(1*) Break & Fix
(2*) Proactive & Predictive

テクニカル アカウント マネージャー (TAM)

- TAM は IBM Power/Storage Expert Care Premium に付帯するサービスです
- TAM は IBM Power/Storage製品の安定稼働のためにお客様第一主義で活動します

主な活動



専任担当者が対応

- 定期的な報告機会の創出
- お客様に必要な情報をタイムリーにご提供



導入支援

- セットアップ支援（推奨コード適用）(Storage)
- ウェルカムコールの実施



問題未然防止

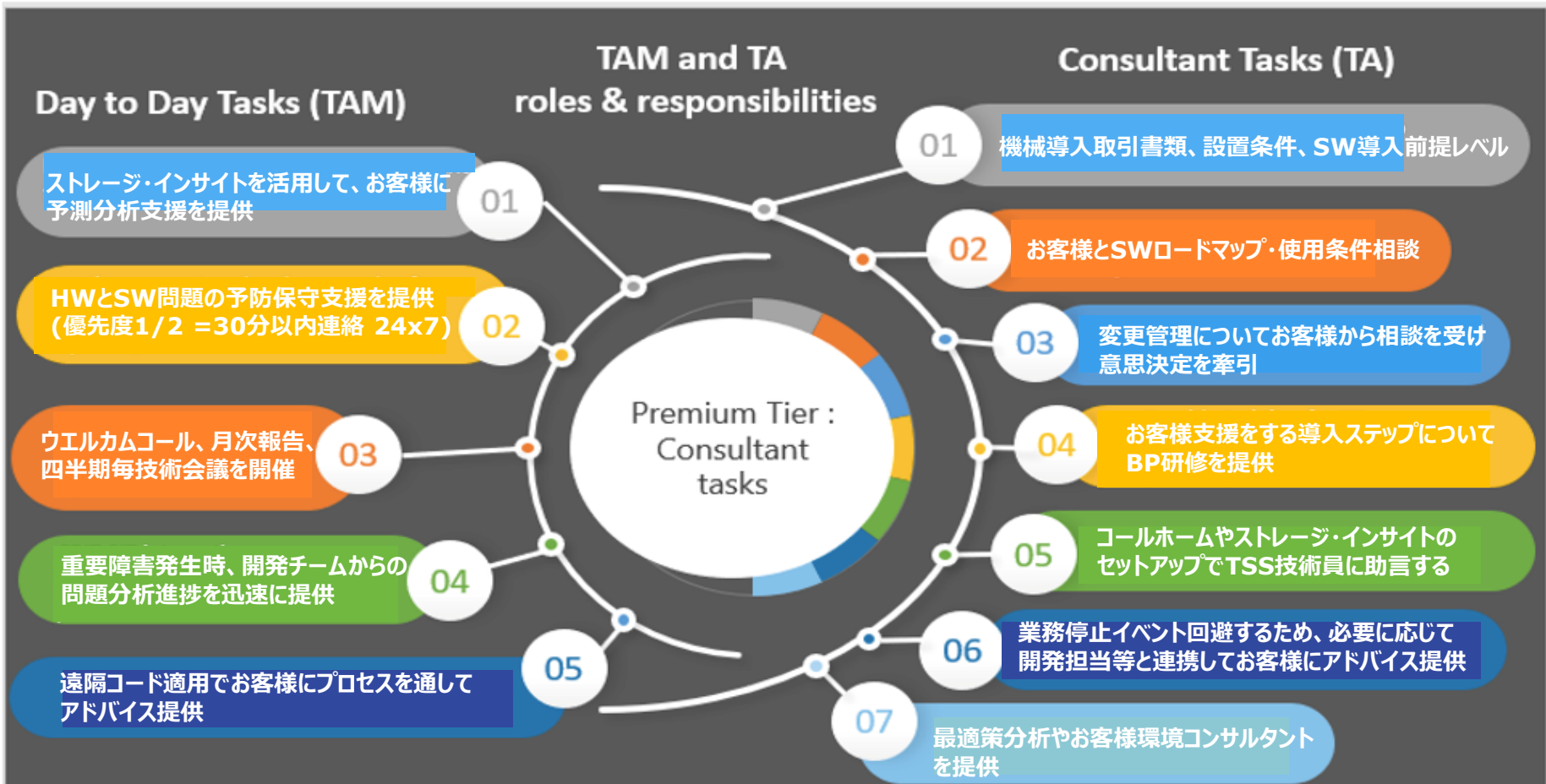
- 推奨コードレベルのご連絡と更新提案
- 重要情報のご連絡
- コード更新を円滑に進める支援



問題進捗管理

- 重要度の高い問題の優先対応支援
- ハードウェア/ソフトウェア各問題の進捗管理と解決対応
- 重要障害発生時の対応リード、早期解決支援

Roles and tasks defined for Premium Support from TLS/Brand OM Team



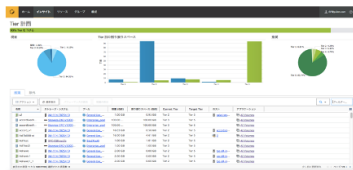
Storage Insights は「見える化」と「スマートな管理」をご支援

統一インターフェースにより、少ない管理工数であっても、あるべき姿の実現をあるべき姿とのギャップを可視化することにより、課題や問題発生前に対処できるように問題が発生した場合でも、ストレージ状態の把握、ログ取得などスマートに問題解決を

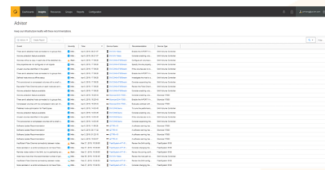
ご支援！



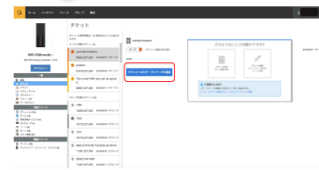
ダッシュ・ボードによって
ストレージ機器を一元的に管理



容量／性能の見える化
レポートングとアラート監視



推奨設定や
ファームウェア・レベルのアドバイス



チケット利用とログ・パッケ
ージの手順を統一し簡素化

<Storage Insights なし>

あるべき姿

導入当初は
理想に近い状態

ギャップが生まれても気づかない、
顕在化していない

あるべき姿とのギャップが大きくなり、
ついには課題となってしまった・・・

導入当初

時間



<Storage Insights あり>

あるべき姿



見える化されていると、
ギャップに気づきやすい

ギャップが大きくなる前に対応
少ない工数で、あるべき姿に近
づけられる

導入当初

時間

- お客様保有機器のインベントリーおよび障害内容を一目で管理
- ストレージ製品のみならず Power 製品も対象*
- <https://www.ibm.com/support/call-home-connect/cloud/>

The screenshot shows the IBM Call Home Connect Cloud web application. At the top, the IBM logo and navigation menu are visible. A banner for 'Call Home Connect Cloud' features a large red number '9' and the text 'Critical alerts'. Below the banner, a message states 'Read about updates as of 13 May 2021.'.

A sidebar on the left lists 'My Assets' with a dropdown menu showing options like 'All Assets', 'Country Code & Customer Number', 'Machine Type-Model', 'Serial', 'Enterprise ID', 'Cluster ID', 'User ID', and 'My Entitlement Overrides'. A green arrow points from this sidebar to the main content area.

The main content area displays a table of assets. The table has columns for 'Product', 'Cases', 'Alerts', 'Call Home status', 'Warranty/contract', 'Recommended downloads', 'Tools', and 'Contacts'. Two rows of assets are visible, both identified as 'IBM Storwize V7000'.

Callout 1 points to the 'Critical alerts' banner. Callout 2 points to the 'My Assets' sidebar. Callout 3 points to the 'Export' button in the top right of the table. Callout 4 points to the 'Export file format' dialog box, which shows options for CSV, XML, and JSON. Callout 5 points to the 'Export' button in the dialog box.

Product	Cases	Alerts	Call Home status	Warranty/contract	Recommended downloads	Tools	Contacts
sz-y-sds04 IBM Storwize V7000 2076-AF6 SN [REDACTED]	1	2	2021年5月17日 2:56:38	🟢	8.3.1.3 🟢	🔧	[REDACTED]
sz-s-sds02 IBM Storwize V7000 2076-AF6 SN [REDACTED]		2	2021年5月17日 4:19:16	🟢	8.3.1.3 🟢	🔧	[REDACTED]

* Call Home 機能をサポートする製品が対象（含む IBM Spectrum Virtualize for Public Cloud）；詳細は以下 URL 参照
https://www.ibm.com/support/call-home-connect/cloud/siteassistance-ibm_call_home;how_to_enable_call_home

リモートコードロード/オンサイトコードロード

IBM 製品では、お客様製品の更新を遠隔で行う機能を追加しました。この方法は、コードを安全かつ効率的に提供するためのおすすめの手段です。IBMの経験豊富な技術スタッフがアップグレードプロセスを完全にサポートするため、お客様側でサポート担当者を配置する計画やスケジュールを立てる必要がありません。

オンサイト・コード・ロード は、IBM Expert Care Premium オプション及び一部Advancedのフィーチャー・コードとして追加料金で選択できます。



ストレージQA サポート・ライン

ストレージ製品の使用方法に関する質問への回答

お客様の課題／要望

- ハードウェアの保守だけではなく技術的な問い合わせをしたい
- 製品が複雑で使用方法が分かりづらい
- 必要な製品のサポートだけほしい



IBM がお勧めする解決策

- ・サービス対象ストレージ製品に対し、使用方法の技術サポートを経験豊富な技術者が電話・eメールによるリモートサービスとして提供
- ・ご利用環境に合わせ、必要な製品のサービスを選択できるカフェテリア形式を採用
- ・インシデント・フリー制により料金は一定

お客様の多彩なストレージ環境をご支援



- ✓ 公開された情報に基づき製品の使用方法に関する支援を行います

<サービス時間帯>
月～金 9時～17時
(祝日、12月30日～1月3日を除く)

※以下の製品のサポートはSWMAに含まれるため、本サービスの対象外です。
Storwize V7000/V5000, V7000 Unified, SVC,
FlashSystem A9000, A9000R, V9000,
XIV, ProtecTIER

いち押し理由とは？

- カフェテリア形式 ご利用環境に合わせ、必要な製品のサービスを選択
- インシデント・フリー制 サービス料金は問合せ数に関係なく一定
- 豊富な対応実績 センターならではの既存のノウハウ、各種蓄積された情報

サービス期間／参考価格

1年単位
※お客様のご要望により
変更が可能です。

詳細は弊社担当営業員へ
ご確認ください。

Global Total Microcode Support概要

タイトル

IBM機械保守保守サービス - Global Total Microcode Support(GTMS) -

概要

IBM機械保守サービス - Global Total Microcode Support(GTMS) - IBMストレージ製品及びIBMパワー製品の分析データ提供・マイクロコード適用は、**年一回提供**できるようデザインされています。これにより、お客様ビジネス機会損失をゼロに近づけます。

サービス詳細

(1)分析データ提供

契約されたすべてのシステムマイクロコード、及び接続機器と搭載されたマイクロコード・デバイスドライバーとOS関連情報を含めた分析を実施します。分析結果は、お客様システム安定化プランとして推奨サービスレベル情報を含んだ文書としてご提供されます。

(2)マイクロコード適用

- ①適用サービスの窓口一本化
- ②年一回定期的マイクロコード更新
- ③IBM技術員(SSR)がオンサイト派遣
- ④お客様指定場所にて更新作業実施

サービスレベル

- **ST5** 分析データ提供 + オンサイトマイクロコード適用(年一回)
- **ST9** オンサイトマイクロコード適用(年一回)
- **STC** 分析データ提供 + リモートマイクロコード適用(年一回)

補足説明

GTMS契約において、前提としてご契約いただく保守サービスのサービスレベルに制限はありません。ただし実際のコード適用作業時間帯は、契約の保守サービスレベルに応じてご提供されます。

IBMメディア・リテンション・サービス

概要

多くの組織(特に公共、金融、医療分野の組織)には、個人情報や機密性の高い個人情報のプライバシーの確保を求める規制があります。IBMメディア・リテンション・サービスでは、IBM Power® Systems、IBM Storage、および IBM Z® のお客様が、サービス活動を通じて交換される際に、欠陥のあるメディアの所有権を保持することができます。これにより、個人情報や機密情報保護に関連する適切な管理が保証されます。

対象のお客様

- 企業規模、業界業種に係わらず（特に流通、金融、公共、政府、教育、ヘルスケア関連は必須）すべての御客様に

お客様の課題

- データの統制を維持する
- データセキュリティ規制の遵守（法令順守）
- 個人情報の保護
- 不要となったハードドライブ、CD、DVD などのハードウェアおよび電子メディアを適切に廃棄する

価値

IBMメディア・リテンション・サービスは、お客様が順守しなければならない要件を満たすことができるように設計されています。

このサービスは、ハードディスク・ドライブ、ソリッド・ステート・ドライブ、フラッシュ・メモリーなど、機密性の高いデータを含んだ故障したメディアをIBMに返品したり、故障したメディアを小売価格で購入したりするのではなく、そのメディアをそのまま保持頂くことができるサービスです。

メリット

- 交換したメディアコンポーネントを保管することで、機密データの管理を容易にします
- 法令順守により関連する罰則の回避をサポートします
- 保守サポート・コストに保持を組み込むことで、IT資産としての故障ドライブの資産計上を簡素化します。

その他

- IBM メディア・リテンション・サービスは、製品保証および保守サービス契約をリーズナブルな価格で強化するものです。このサービス・オプションは、IBM サーバーおよびストレージ製品の保証期間中または保証期間終了後に利用可能な年額または月額契約として提供され、メディア保持をサポート費用に組み込むことにより、資産の追跡、減価償却、予算計画を簡素化します。
- IBMは、保証期間内に交換されるメディア・ベアリング・デバイスのデータ・クリーニングを義務付けていますが、これには時間とコストがかかり、場合によっては故障したデバイスで実行することが不可能なこともあります。
- IBMは、規制上の懸念から、データの入ったドライブを交換しません。保証期間内であっても、交換費用は全額お客様のご負担となります。

Machine Setup Support

<ServicePac 機器設置支援サービス>

ServicePac購入については、コンフィグレーターで、フィーチャーを選択して頂く必要があります。

例) 9009-41Aの場合 「(6668-T04) Service Pac for Machine Setup Support for Power」 を選択 ⇒

Machine Setup Support

[(6668-T04) Service Pac for Machine Setup Support for Pow. ▼]

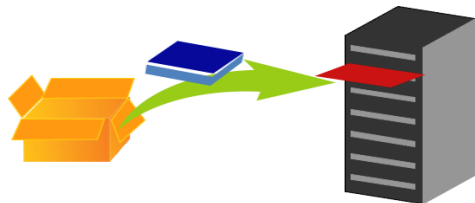
注) 「機器設置支援サービス」 を選択される場合、初期のハードウェアの発注時のみ選択可能です。

サーバー設置・導入の煩雑な作業はIBMにおまかせください！全国どこでも一律料金！

IBM技術員がお手伝いできることはございませんか？

- ハードウェアに関連する面倒な作業を全て任せたい
- 最新レベルの機械コードを適用したい
- 同時に購入したオプション取付方法が不安、いつも取付時にトラブル？

- オプション取付
- 機械コード適用
- 正常稼動確認



【主なサービス内容】

- ✓機器のラックへの搭載、ケーブルの配線作業
- ✓製品出荷と同時に購入されたオプションの取り付け作業
- ✓最新の機械コードへの更新作業
- ✓Primary HMCへの導入作業
- ✓診断テスト

ご購入について

ServicePac機器設置支援サービスは、初期のハードウェアの購入時のみご購入できます。

フィーチャーでの発注になり、後日、追加購入は出来ませんので、ご注意ください。

尚、後日購入、契約されたい場合やサービス内容以外のご要望がある場合は、保守拡張サービスの個別見積をご利用ください。

対象機器について

ServicePacは、商品番号ごとに対象となる機器が限定されておりますのでご注意ください。

お客様のマシンタイプ・モデルが、ご購入するServicePac商品番号の対象機器に含まれることを必ずご確認ください。

ServicePacをご購入の際は、以下のURLのServicePac対象機器検索にて最新情報をご確認ください。

<https://www.ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?htmlfid=MTJ03255JPJA>

サービス提供時間

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとし、祝日および12月30日から1月3日までを除きます。

E1080 High End 製品保証1年 24x7 SBD		Predictive support	Enhanced response time	TAM	Remote Code Load	Media Retention
Advance 24x7 SBD IOR	1年	*	×	×	×	×
	2年	*	×	×	×	×
	3年	*	×	×	×	○
	4年	*	×	×	×	×
	5年	*	×	×	×	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	×
	2年	*	*	*	*	×
	3年	*	*	*	*	○
	4年	*	*	*	*	×
	5年	*	*	*	*	○

IBM Expert CareとSI追加サービス < Power 10>

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

E1050 Mid range 製品保証3年 9x5 NBD CRU		Predictive support	Enhanced response time	TAM	Remote Code Load	Media Retention	MSS
Advance 24x7 SBD IOR	3年	*	×	×	×	○	○
	4年	*	×	×	×	×	○
	5年	*	×	×	×	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	3年	*	*	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	×	○
	5年	*	*	*	*	○	○

IBM Expert CareとSI追加サービス < Power 10>

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

IBM Power scale out (S1022/S1022s/S1014/S1024/ L1024/L1022) 製品保証3年 9x5 NBD CRU		Predictive support	Enhanced response time	TAM	Remote Code Load	Media Retention	MSS
Basic 9x5 NBD IOR	3年	*	×	×	×	○	○
	4年	*	×	×	×	×	○
	5年	*	×	×	×	○	○
Advance 24x7 SBD IOR	3年	*	×	×	×	○	○
	4年	*	×	×	×	×	○
	5年	*	×	×	×	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	3年	*	*	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	×	○
	5年	*	*	*	*	○	○

E1180 High End 製品保証1年 24x7 SBD		Predictive support	TAM	AIによるサポートプラットフォームフォーム	セキュリティー・アドバイザリー	2H レスポンス (SV1/SV2)	30 min レスポンス (SV1/SV2)	マイクロコード相互互換性分析	Media Retention
Advance 24x7 SBD IOR	1年	*	×	*	*	*	X	X	×
	2年	*	×	*	*	*	X	X	×
	3年	*	×	*	*	*	X	X	○
	4年	*	×	*	*	*	X	X	×
	5年	*	×	*	*	*	X	X	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	X	*	*	×
	2年	*	*	*	*	X	*	*	×
	3年	*	*	*	*	X	*	*	○
	4年	*	*	*	*	X	*	*	×
	5年	*	*	*	*	X	*	*	○

IBM Expert CareとSI追加サービス < Power11 >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

E1150 Mid Range 製品保証1年 24x7 SBD		Predictive support	TAM	AIによるサポートプラットフォーム	セキュリティー・アドバイザリー	2H レスポンス (SV1/SV2)	30 min レスポンス (SV1/SV2)	マイクロコード相互互換性分析	MSS	Media Retention
Advance 24x7 SBD IOR	1年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	2年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	3年	*	×	*	*	*	X	X	○	○
	4年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	5年	*	×	*	*	*	X	X	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	2年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	3年	*	*	*	*	X	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	5年	*	*	*	*	X	*	*	○	○

IBM Expert CareとSI追加サービス < Power11 >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

IBM Power11 scale out (S1122/S1124/L1124 /L1122) 製品保証1年 24x7 SBD		Predictive support	TAM	AIによる サポート プラット フォーム	セキュリ ティー・アド バイザリー	2H レスポンス (SV1/SV2)	30 min レスポンス (SV1/SV2)	マイクロ コード相互 互換性分析	MSS	Media Retention
Advance 24x7 SBD IOR	1年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	2年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	3年	*	×	*	*	*	X	X	○	○
	4年	*	×	*	*	*	X	X	○	×
	5年	*	×	*	*	*	X	X	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	2年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	3年	*	*	*	*	X	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	X	*	*	○	×
	5年	*	*	*	*	X	*	*	○	○

IBM Expert CareとSI追加サービス< Storage >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

FS5200/5300 FS5015/5045 製品保証1年 CSU 24x7 CRU		Storage QA support Line	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM	MSS	Media Retention
Advanced 24x7 SBD IOR	1年	*	*	×	×	×	○	×
	2年	*	*	×	×	×	○	×
	3年	*	*	×	×	×	○	○
	4年	*	*	×	×	×	○	×
	5年	*	*	×	×	×	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	*	○	×
	2年	*	*	*	*	*	○	×
	3年	*	*	*	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	*	○	×
	5年	*	*	*	*	*	○	○

IBM Expert CareとSI追加サービス< Storage >

* ... IBM Expert Careに含まれる

○... SI選択可能サービス

Storage Scale systems 製品保証1年 CSU 9x5 NBD CRU		Storage QA support Line	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM	MSS	Media Retention
Basic 9x5 NBD IOR	1年	*	×	×	×	×	○	×
	2年	*	×	×	×	×	○	×
	3年	*	×	×	×	×	○	○
	4年	*	×	×	×	×	○	×
	5年	*	×	×	×	×	○	○
Advanced 24x7 SBD IOR	1年	*	*	×	×	×	○	×
	2年	*	*	×	×	×	○	×
	3年	*	*	×	×	×	○	○
	4年	*	*	×	×	×	○	×
	5年	*	*	×	×	×	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	×	*	○	×
	2年	*	*	*	×	*	○	×
	3年	*	*	*	×	*	○	○
	4年	*	*	*	×	*	○	×
	5年	*	*	*	×	*	○	○

IBM Expert CareとSI追加サービス< Storage >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

FS7300/FSC200 製品保証1年 CSU 9x5 NBD CRU		Storage QA support Line	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM	MSS	Media Retention
Basic 9x5 NBD IOR	1年	*	×	×	×	×	○	×
	2年	*	×	×	×	×	○	×
	3年	*	×	×	×	×	○	○
	4年	*	×	×	×	×	○	×
	5年	*	×	×	×	×	○	○
Advanced 24x7 SBD IOR	1年	*	*	×	×	×	○	×
	2年	*	*	×	×	×	○	×
	3年	*	*	×	×	×	○	○
	4年	*	*	×	×	×	○	×
	5年	*	*	×	×	×	○	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	*	○	×
	2年	*	*	*	*	*	○	×
	3年	*	*	*	*	*	○	○
	4年	*	*	*	*	*	○	×
	5年	*	*	*	*	*	○	○

FS9500 製品保証1年 Non-CSU 24x7 SBD IOR		Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM	Media Retention
Advanced HWMA 24x7 SBD IOR	1年	*	×	×	×	×
	2年	*	×	×	×	×
	3年	*	×	×	×	○
	4年	*	×	×	×	×
	5年	*	×	×	×	○
Premium HWMA 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	×
	2年	*	*	*	*	×
	3年	*	*	*	*	○
	4年	*	*	*	*	×
	5年	*	*	*	*	○

IBM Expert CareとSI追加サービス< Storage >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

TS77x0 製品保証1年 Non-CSU 24x7 SBD		Storage QA support Line	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM	Media Retention
Advanced 24x7 SBD IOR	1年	*	*	×	×	×	×
	2年	*	*	×	×	×	×
	3年	*	*	×	×	×	○
	4年	*	*	×	×	×	×
	5年	*	*	×	×	×	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	*	×
	2年	*	*	*	*	*	×
	3年	*	*	*	*	*	○
	4年	*	*	*	*	*	×
	5年	*	*	*	*	*	○

IBM Expert CareとSI追加サービス< Storage >

* ... IBM Expert Careに含まれる
○... SI選択可能サービス

Diamondback 製品保証1年 Non-CSU 24x7 SBD		Storage QA support Line	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	MSS	TAM	Media Retention
Basic 9x5 NBD IOR	1年	*	×	×	×	○	×	×
	2年	*	×	×	×	○	×	×
	3年	*	×	×	×	○	×	○
	4年	*	×	×	×	○	×	×
	5年	*	×	×	×	○	×	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	○	*	×
	2年	*	*	*	*	○	*	×
	3年	*	*	*	*	○	*	○
	4年	*	*	*	*	○	*	×
	5年	*	*	*	*	○	*	○

Fusion HCI 製品保証1年 Non-CSU 24x7 SBD		SWMA	Predictive support	enhanced response time	Remote Code Load	TAM
Basic 9x5 NBD IOR	1年	*	×	×	×	×
	2年	*	×	×	×	×
	3年	*	×	×	×	×
	4年	*	×	×	×	×
	5年	*	×	×	×	×
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	*
	2年	*	*	*	*	*
	3年	*	*	*	*	*
	4年	*	*	*	*	*
	5年	*	*	*	*	*

DS89x0F/DS8A10 製品保証1年 Non-CSU 24x7 SBD IOR		Support Line	Predictive support	Enhanced response time	Remote code load	TAM	Media Retention
Advance 24x7 SBD IOR	1年	*	*	×	×	×	×
	2年	*	*	×	×	×	×
	3年	*	*	×	×	×	○
	4年	*	*	×	×	×	×
	5年	*	*	×	×	×	○
Premium 24x7 SBD IOR	1年	*	*	*	*	*	×
	2年	*	*	*	*	*	×
	3年	*	*	*	*	*	○
	4年	*	*	*	*	*	×
	5年	*	*	*	*	*	○

SAN Storage switch 製品保証1年 CSU 9x5 NBD CRU		Support Line	Predictive Support	MSS
Basic HWMA 9x5 NBD IOR	1年	*	×	○
	2年	*	×	○
	3年	*	×	○
	4年	*	×	○
	5年	*	×	○
Advanced HWMA 24x7 SBD IOR	1年	*	*	○
	2年	*	*	○
	3年	*	*	○
	4年	*	*	○
	5年	*	*	○

IBM LinuxONE 製品保証1年 24x7 SBD		Media Retention
Advanced HWMA 24x7 SBD IOR	1年	○
	2年	○
	3年	○
	4年	○
	5年	○

ご提供条件/仕様書について

IBM Expert Careは、HWの一部として販売されるサービスのためご契約条件(ご提供条件)は送付されません。
必要に応じお客様との契約書へ以下サイトよりダウンロードし差し込んでください。

IBM [Storage](#) Expert Care契約書(共通)

IBM [Storage](#) Expert Care 仕様書(共通)

IBM [Power](#) Expert Care契約書(共通) [Power10 & Power11]

IBM [Power](#) Expert Care 仕様書(共通) [Power10 & Power11]

IBM [LinuxONE](#) Expert Care [Advanced](#)仕様書

DO
EXPERT
CARE

YOU
MUST



IBM

