



システムの障害や運用上の疑問に対する対応、また重大障害時の復旧作業など、Power Systems( IBM i )の円滑運用には様々な技術的対応が求められます。しかし、システムやネットワーク技術はより高度化し、問題の切り分けや対応のためには、システムリソースそれぞれに関する専門スキルと、リソース間の連携スキルが必要です。

当社の安心パックは、熟練した保守技術員、SE、そしてネットワーク技術員が一体となって、お客様の重要な基幹システム運用に“安心”をご提供する、ワンストップサービスです。

## 基本サービス一覧



### 受付対応サービス

障害修復依頼・各種問い合わせ電話受付



### 障害切り分け支援サービス

障害箇所特定のための切り分け支援



### 保守アサインサービス

登録保守窓口への取り次ぎ



### システム回復支援サービス

システム復旧が必要になった際の、復旧・回復支援



### 技術相談サービス

OSやソフトウェアの操作方法に関する相談受付



### PTF 媒体の手配サービス

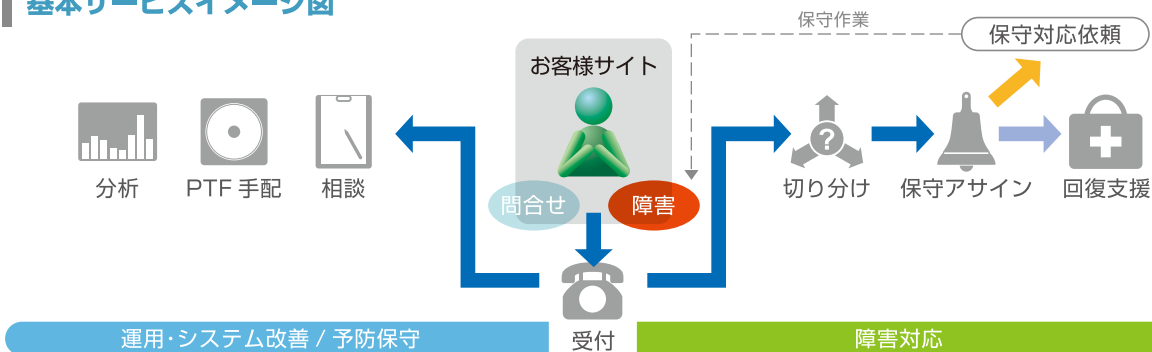
PTFのダウンロードや媒体手配の代行サービス



### パフォーマンス分析サービス

年1回のパフォーマンスの測定と所見報告

## 基本サービスイメージ図



## オプションサービス

オンサイト定期保守サービス	ログチェック等の予防保守 (年1回 / オンサイト)
リモート定期保守サービス	ログチェック等の予防保守 (年4回 / リモート)
PTF 適用サービス	オンサイト PTF 適用作業 (年1回 / 適用が必要と判断された場合)
HMC サービスパック適用サービス	HMC サービスパックの適用作業 (年1回 / 適用が必要と判断された場合)
ファームウェア適用サービス	ファームウェアの適用作業 (年1回 / 適用が必要と判断された場合)
リモートサポートサービス	お客様の PC へリモート接続し問題解決の支援 (年10回~)

## 基本サービス

サービス名称	サービス内容	受付時間帯	対応時間帯
受付対応サービス	サービス対象 <sup>(※)</sup> に関わる障害修復依頼、および各種問い合わせの電話受付を行います。	24時間 365日	24時間 365日
障害切り分け支援サービス	サービス対象の障害発生時、障害箇所特定のために、次の切り分け支援を行います。 ・ハードウェア障害判別および切り分け支援 ・サービス対象と接続されているネットワーク (WAN・LAN) 障害判別および切り分け支援 ・サービス対象と接続されているホストおよびクライアント間の障害判別および切り分け支援 ※より効率的かつ迅速な作業を行うために、遠隔接続環境の設定をおすすめします。	24時間 365日	24時間 365日
保守アサインサービス	サービス対象の障害発生時、指定された保守窓口へ連絡し対応を依頼します。登録保守窓口の事例は次のとおりです。 ・当社保守窓口 ・IBM コールセンター (H/W 保守窓口、SWMA 窓口など)	24時間 365日	保守契約 時間帯に 依存
システム回復支援サービス	サービス対象中の Power Systems ハードウェア障害により、システム復旧が必要になった際、保守対応後のデータ復旧やシステム回復支援を行います。システム回復に必要なバックアップおよびその保管はお客様の責任です。 ※ DISK にデータ保護 (ミラー、RAID) を行っていることが前提となります。	24時間 365日	24時間 365日
技術相談サービス	サービス対象中の、OS および下記ソフトウェアの操作方法等に関するご相談を受け付け、対応いたします。 ・IBM i SWMA 対象のプログラム・プロダクト ・HACP(PCOMM, HOD, 付属の DB2 Connect) ・ToolBox (ToolBox 保守契約加入が前提) ・QU2 (QU2 の SWMA 契約が前提) ・HMC (HMC SWMA 契約が前提)	24時間 365日	平日 9時 -17時
PTF 媒体の手配サービス	IBM より入手可能な PTF 媒体のダウンロードを代行し、CD-R(又は DVD) を手配します。iSeries Access for Windows、ACS(IBM i ACCESS Client Solutions)、HACP についてはお客様にてダウンロードをお願いしますが、お客様にてダウンロードが難しい場合は代行し、CD-R (又は DVD) を手配します。サポート終了済みバージョンについてはベル・データ保有媒体で可能な範囲にて手配いたします。 ※ パスポートアドバンテージ製品については、パスポートアドバンテージ契約が前提となります。	平日 9時 -17時	平日 9時 -17時
パフォーマンス分析サービス	パフォーマンスデータを元に、次の資源使用状況のグラフ提供及び所見をお伝えします。お客様からのご依頼に基づき、年 1 回に限り基本パック料金内でご提供いたします。 CPU 使用率状況 / トランザクション / 応答時間状況 / プール不在率状況 / ディスクアーム稼働率状況	—	平日 9時 -17時

(※)サービス対象：注文書に記載された Power Systems のみとします。

## オプションサービス

サービス名称	サービス内容	受付時間帯	対応時間帯
オンサイト定期保守サービス	ログチェック等の予防保守をオンサイトにて行います。 ※年 1 回を基本とします。	—	平日 9時 -17時 ※時間外は個別対応
リモート定期保守サービス	ログチェック等の予防保守を遠隔から行います。 リモート接続に必要となるお客様側の通信機器・回線はお客様にてご手配いただけます。 ※年 4 回を基本とします。	—	24時間 365日
PTF 適用サービス	オンサイト PTF 適用作業 (年 1 回 / 適用が必要と判断された場合)	—	24時間 365日
HMC サービスパック適用サービス	HMC サービスパックの適用作業 (年 1 回 / 適用が必要と判断された場合)	—	24時間 365日
ファームウェア適用サービス	ファームウェアの適用作業 (年 1 回 / 適用が必要と判断された場合)	—	24時間 365日
リモートサポートサービス	お客様の PC へリモート接続し問題解決の支援を行います。(年 10 回~)	—	平日 9時 -17時

### BOMS (ベル・データ運用マネジメントサービス)

Power Systems (IBM i) を主とした SE サポート支援、ハードウェア障害監視だけでなく、メッセージ監視や Power Systems (IBM i) 以外のサーバーや通信機器、ネットワーク等の総合監視、ヘルプデスク及び、障害時の各保守会社へのエスカレーションを含む統合運用マネジメントサービスもご用意しております。詳しくは担当営業へお問い合わせください。

○カタログ本文中の Power Systems は、AS/400、iSeries、System i、Power Systems(IBM i 搭載) を示します。



- 製品、サービス、サポート内容の詳細は、弊社各事業所までお問い合わせください。
- 製品の仕様、機能は予告なく変更する場合がありますので、ご了承ください。
- 会社名、製品名、サービス名等は、それぞれ各社の商標または登録商標です。



ベル・データ株式会社はプライバシーマーク認定事業者です。

- 東京本社 〒163-0449 東京都新宿区西新宿2-1-1 新宿三井ビル49F  
TEL 03-5326-4331 FAX 03-5326-4332
- 東日本支店 〒330-0081 埼玉県さいたま市中央区新都心9 さいたまメディアウェーブ4F  
TEL 048-603-1201 FAX 048-603-1210
- 名古屋支店 〒460-0002 愛知県名古屋市中区丸の内3-23-8 ML丸の内ビル4F  
TEL 052-961-4331 FAX 052-961-4335
- 大阪支店 〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島2-3-33 大阪三井物産ビル6F  
TEL 06-6203-4331 FAX 06-6203-4341
- 九州支店 〒812-0016 福岡県福岡市博多区博多駅南1-3-6 第三博多借成ビル8F  
TEL 092-433-3511 FAX 092-433-3512