

IBM製品の保証・保守の考え方



アジェンダ

1. 保証と保守の違い
2. 保守の種類
 1. サービスの種類
 2. サービスインテグレータ、Storage Expert Care Serviceと個別保守契約
 3. 保守契約の購入例
3. 保証開始日の考え方
4. 見積依頼の際に必要な情報


注：この資料では、ハードウェア保証、保守について記述しています。

1. 保証と保守の違い

- 保証 = 購入した製品に付属する期間限定のサービスのこと
 - IBM HW製品は、保証が標準で付与されており製品の保証期間中は、保守契約を行わなくとも障害対応などを受ける事が可能ですが、機器によっては保証サービスレベルが最小限の場合もあるので注意が必要です。
 - 保証満了後は保証サービスを受ける事が出来なくなりますので、IBM HWの障害が起きた場合、メーカーへ障害問合せ自体は可能ですが、実際の交換パーツ費用や、保守要員の費用などは別途請求されます。その場合、即日対応など緊急対応もできません。
- 保守 = 追加で購入・契約する期間限定のサービスのこと
 - 保証内容で足りない時、保証期間後に修理サービスを希望される場合に購入します。
 - サービス時間帯やサービス内容はお客様のご希望に応じて選択可能です。
 - 加入は任意となりますが、機器を安全安心にご利用いただくためにも推奨しております。

2. 保守の種類

2-1. サービスの種類

サービス名	サービス内容								
<p>オンサイト・サービス (部品交換・修理)</p> 	<ul style="list-style-type: none">IBM技術員がお客様の機器設置場所にお伺いし、修理または取替えを実施障害箇所がCRU (Customer Replaceable Unit: お客様交換可能部品) の場合でも対応可サービス提供時間帯は以下から選択可 (受付は月曜日から日曜日24時間対応) <p>【種類】</p> <table><tr><td>12x6</td><td>月曜日から土曜日12時間</td></tr><tr><td>12x7</td><td>月曜日から日曜日12時間</td></tr><tr><td>18x7</td><td>月曜日から日曜日18時間</td></tr><tr><td>24x7</td><td>月曜日から日曜日24時間</td></tr></table> <p>※ 開始時間は各曜日の午前8時、18x7は8時から20時を含む18時間</p>	12x6	月曜日から土曜日12時間	12x7	月曜日から日曜日12時間	18x7	月曜日から日曜日18時間	24x7	月曜日から日曜日24時間
12x6	月曜日から土曜日12時間								
12x7	月曜日から日曜日12時間								
18x7	月曜日から日曜日18時間								
24x7	月曜日から日曜日24時間								
<p>おすすめ!</p> <p>ベーシックセレクション</p>	<table><tr><td data-bbox="593 786 873 868">定期点検</td><td data-bbox="873 786 2423 868"><ul style="list-style-type: none">年1回のシステム点検作業で正常稼動を確認 (機器清掃、エラーログ点検、異音・異臭点検)</td></tr><tr><td data-bbox="593 868 873 996">ファームウェア</td><td data-bbox="873 868 2423 996"><ul style="list-style-type: none">情報提供: お客様システム環境を鑑みた最適・最新情報をメールでお知らせ予防適用: 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</td></tr></table>	定期点検	<ul style="list-style-type: none">年1回のシステム点検作業で正常稼動を確認 (機器清掃、エラーログ点検、異音・異臭点検)	ファームウェア	<ul style="list-style-type: none">情報提供: お客様システム環境を鑑みた最適・最新情報をメールでお知らせ予防適用: 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				
定期点検	<ul style="list-style-type: none">年1回のシステム点検作業で正常稼動を確認 (機器清掃、エラーログ点検、異音・異臭点検)								
ファームウェア	<ul style="list-style-type: none">情報提供: お客様システム環境を鑑みた最適・最新情報をメールでお知らせ予防適用: 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								
データ・セキュリティー	<ul style="list-style-type: none">障害対応で交換したHDD (SSD含む) をお渡し								
オンサイト・エクスプレス	<ul style="list-style-type: none">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 (対象となる地域は以下URL) <p>https://www.ibm.com/downloads/cas/KXZ74RWP</p>								



2 - 2. サービスインテグレータ、Storage Expert Care Serviceと個別保守契約

1. サービスインテグレータ (SI)

- 複数年一括払いが可能です。
- 機器の保証期間中のみご購入可能です。
- 保証期間開始後にお申し込みされた場合でも、サービスの提供期間は保証期間開始日から契約期間の満了日までとなります。

2. Storage Expert Care Service

*現在はFlashSystem5200のみの適用

- 複数年一括払いが可能です。1~5年まで選択可能。
- 機器購入時のみご購入可能です。
- BasicとAdvanceの2種類あります



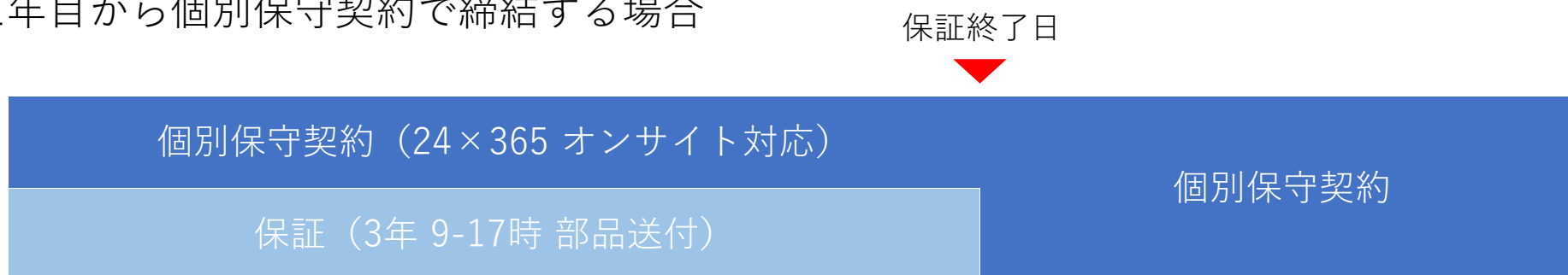
3. 個別保守契約

- 原則として年次請求となります。
- お支払い単位は、年払い・四半期払い・月払いの中で選択可能です。
- 対象の機器単位で、保守サービス内容のカスタマイズが可能です。
- IBM書式での契約書で締結する場合と、販売店様書式の契約書で締結することができます。(一部販売店様に限り)

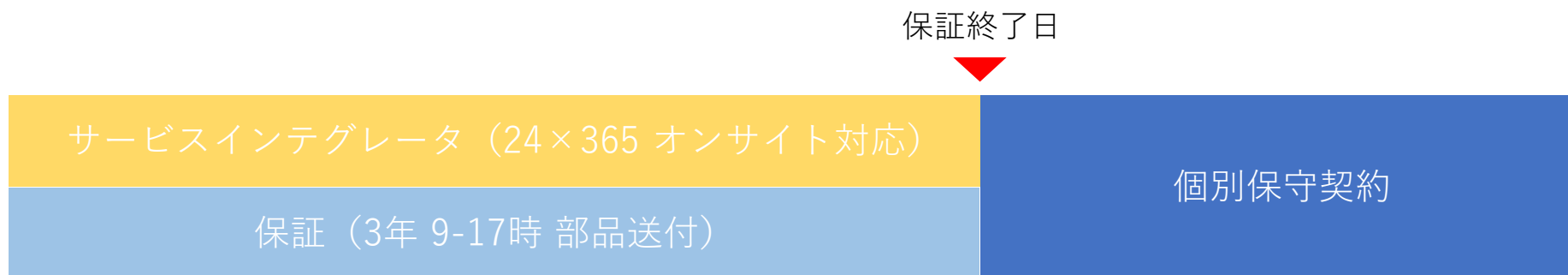
2 - 3. 保守の購入例

【例】 機器保証3年(平日9-17時対応)の製品を、24×365にしたい場合

1. 1年目から個別保守契約で締結する場合



2. 製品と合わせてサービスインテグレータを購入・締結し、その後個別保守契約にて締結する場合



項目	BASE (Storage Expert Care対象外)	Storage Expert Care	
	Warranty	Basic	Advanced
HW 保守	12ヶ月保証 9x5 NBD IOL Mandatory CRUあり 2年目から保守契約なし	12ヶ月保証 9x5 NBD IOR 2～5年目 (お客様年数選択) 9x5 MA NBD IOR	12ヶ月保証 WSU (24時間) 2～5年目(お客様年数選択) 24x7 MA SBD IOR
SW 保守 (Non SWMA)	NA	ストレージQAサポートライン (月～金 9:00 - 17:00)	ストレージQAサポートライン (月～金 9:00 - 17:00)
インストール	CSU	CSU	CSU
Predictive Support	NA	NA	Storage Insights Basic
Enhanced Call Back Response (30min Committed call back <u>Sev. 1 only</u>)	NA	NA	NA
HW Remote Code Load (2x year)	NA	NA	NA
Technical Support/Advisor	NA	NA	NA

3. 保証開始日の考え方

- 保証開始日はメーカールールによって算出されます。

1. IBMが設置作業を行わない機器

- 保証開始日は「メーカー工場出荷日 + 20日」で算出されます。



2. IBMが設置作業を行う機器

- 保証開始日は以下の早いほうに設定されます。
 - IBM作業員による据付作業日 + 10日
 - メーカー工場出荷日 + 45日



4. 見積依頼の際に必要な情報

- サービスインテグレータ
 1. サービス対象の機器型番・シリアルNo
 2. 保守希望年数
 3. 希望の保守サービス内容
- Storage Expert Care
 1. Storage Expert Careサービス必要性を判断
 1. 必要な場合
 - ・ サービス内容を決定・ Basic or Advanceのどちらかを選択
 - ・ 1～5年の名から必要年数を選択
- 個別保守契約
 1. サービス対象の機器型番・シリアルNo
 2. 保守開始希望日
 3. お客様名
 4. 保守該当機器の設置先
 5. 希望する保守サービスレベル（時間帯・オプション内容など）
 6. 既存契約状況（※既存契約の有無、契約状況）
 7. 商流
 8. 締結方法（再販方式・委託方式など）