

## サービスの概要

「IBMi 7.3 バックレベル・プログラム支援サービス」のご案内です。

サービス提供期間および現在ご契約いただける期間は、**2023/10/01 より 2026/09/30** までです。

**年度毎の更新時にはアップグレード、移行、テクニカルリフレッシュについてご検討いただくようお願い致します。**

**下記ガイドをご参照の上、申請をお願い致します。**

## サポート内容

障害について US-開発部門によるサポートを提供します。

開発部門の判断により、Bypass、テンポラリーFIX などが提供されます。

国内のサポート・センターによる関連情報 DB 検索などのサービスも提供します。

## 契約期間

2023/10/01 より 2026/09/30 まで。\*自動継続契約ではありません。

## サポート受付について

- IBM サポート (システム・テクニカル・サービス・センター:STSC) では、Web でのお問い合わせを推奨しています。Web をご利用いただくことでスムーズに調査を開始することができるため是非 Web でのお問い合わせをご利用ください。

- **IBM サポートへのお問い合わせは Web からが便利です!**

<https://ibm.biz/BdPKxn>

- **IBM Power ソフトウェアサポート製品(AIX, PowerVM, PowerHA, IBM i)のサポートへの問い合わせ方法について**

<https://www.ibm.com/support/pages/node/6846797>

## 電話でのお問い合わせ方法

- センター受付電話番号:0120-557-931
- サービス時間帯は SWMA に準じます。
- 9:00-17:00, ただし土日祝日、年末年始休日(12月30日~1月3日)、および法定点検日を除きます。
- 影響度 1 の障害の場合は 24 時間 365 日のサポートがあります。
- サポート ID は 7 桁(0+ICN#)、SWMA と共有です。

## 契約前提条件

- バックレベル・プログラム支援サービス対象ソフトウェア製品の前提の **SWMA 契約が締結済み** であること。
- SWMA 契約無しで当サービスだけ契約を行ってもサポートが受けられません。事前にご確認ください。

## 対象製品

### IBMi 7.3 (5770-SS1)

従来のサポート同様、新規 fix 作成可能なコンポーネントと使用方法に関する日常的かつ短時間の質問および既知障害の検索のみのサポートがあります。詳しくはサービス対象プログラムのリンク先をご参照下さい。

サービス対象プログラム

<https://www-50.ibm.com/services/supline/products/ExtendedSupport/iSeries.pdf>

## サポート提供条件

- ご契約時に必ずしも最新の PTF レベルでなくても構いませんが、サービス対象プログラムの問題解析のために、IBM が必要と判断した最新の PTF（累積 PTF、グループ PTF、および個別 PTF）を適用していただく場合があります。
- サービス対象プログラムの問題解析の結果、プログラムの修正が必要な場合には、修正情報はサービス対象プログラムのその時点での最新の累積 PTF レベル、グループ PTF、および個別 PTF レベルに基づき作成されます。
- その他詳細な条件はサービス仕様書および別紙をご確認ください。
- 前提である有効な SWMA があるプロセッサ数(Core)をバックレベルプログラム支援サービスの見積り対象としてください。

## サービス料金

- 料金方式：月額・年額料金方式
- 機械グループの区分：SWMA の区分と同じです。
- サービス料金算定：機械グループ/プロセッサ(Core)数単位
- 該当の機械グループ価格でサポート対象のプロセッサ(Core)数を整数でかけた総額です。
- 前提である有効な SWMA がある機械プロセッサ数(Core)をバックレベルプログラム支援サービスの見積り対象としてください。EOS でない製品や、サポートがすでに切れているがサポートされていない製品、VIOS の CP は数から除いてください。マイクロパーティショニングの場合は Uncapped の区画は小数点以下を切り上げて整数で数えてください。Capped の場合は小数点以下の区画を全て足した数を切り上げて整数にして下さい。
- 2023 年 10 月からの IBMi 7.3 バックレベル・プログラム支援サービスでは、1 年目の料金、2 年目の料金、3 年目の料金と**年度毎に変更になります**。また、**SWMA の料金に変更となった場合、その都度サービス料金に変更になります**ので、ご注意ください。

## 解約

- 原則、バックレベル・プログラム支援サービス期間中の途中解約は出来ません。ただし対象製品の使用許諾契約を解約した場合、または使用を中止した場合は、3 ヶ月前にご連絡をいただくことで解約は可能です。

## パートナー様経由での申請プロセス

- パートナー様経由のお客様はパートナー様からの見積申請になります。
- パートナー様は見積申請書の用紙に必要項目を記入の上、指定された FAX 番号へ送付して下さい。

## 契約時の注意

- お問い合わせ時に使用するサポート ID(0+ICN)は SWMA で使用している ID です。
- 契約時に捺印済みの契約書を指定された FAX へ送付して下さい。
- 契約処理が完了後、現在ご使用中の SWMA のサポート ID（お客様番号）がバックレベル・プログラム支援サービスサポート ID としても使用できるようになります。
- 登録が完了するまで、サービスは受けられません。

ご契約の際の登録申請書の送付は廃止しました。捺印済みの契約書のみ送付いただきますようお願い致します。

(2019/07/10)