



Netfinity 8500R

ヘルプ情報の入手



Netfinity 8500R

ヘルプ情報の入手

お願い

本書をお読みになり、本書がサポートする製品をご使用になる前に、必ずこの **サーバー・ライブラリー** の“特記事項および安全情報”に含まれる一般情報をお読み下さい。

第 1 版 (1999 年 9 月)

本マニュアルについてご意見やご感想がありましたら

<http://www.ibm.com/jp/manuals/main/mail.html>

からお送りください。今後の参考にさせていただきます。

なお、日本 IBM 発行のマニュアルはインターネット経由でもご購入いただけます。詳しくは

<http://www.infocr.co.jp/ifc/books/>

をご覧ください。(URL は、変更になる場合があります)

原 典： 01K7574
Netfinity 8500R
Getting Help, Service, and Information
発 行： 日本アイ・ビー・エム株式会社
担 当： ナショナル・ランゲージ・サポート

第1刷 1999.9

©Copyright International Business Machines Corporation 1999. All rights reserved.

Translation: ©Copyright IBM Japan 1999

目次

第1章 ヘルプ、サービス、および情報の入手	1
サービスを依頼する前に	2
カスタマー・サービスおよびカスタマー・サービスの入手	2
World Wide Web の利用	3
オンライン・ヘルプの利用法	3
電話によるヘルプの入手	4
世界中いたるところでのヘルプの入手	4
追加サービスの購入	5
サポート回線サービスの発注	5
保証および修理サービス	5
資料の発注	6
索引	7

第1章 ヘルプ、サービス、および情報の入手

ヘルプ、サービス、技術援助、または IBM 製品に関する情報が必要な場合のために、IBM ではさまざまな援助をご提供しています。

たとえば、IBM はワールド・ワイド・ウェブ (WWW) に各種のホーム・ページを開設していますので、IBM 製品およびサービスに関する情報の入手、最新の技術情報の閲覧、およびデバイス・ドライバやフラッシュ更新ディスクをダウンロードすることができます。それらのホーム・ページの一部は以下のとおりです。

http://www.ibm.co.jp	IBM ホーム・ページ
http://www.ibm.com/pc	IBM パーソナル・コンピューター・ホーム・ページ
http://www.ibm.com/pc/support	IBM パーソナル・コンピューター・サポート
http://www.ibm.com/pc/us/ibmpc	IBM Commercial Desktop PCs (U.S.)
http://www.ibm.com/pc/us/intellistation	IBM IntelliStation Workstations (U.S.)
http://www.ibm.com/pc/us/accessories	Options by IBM (U.S.)
http://www.ibm.com/pc/us/netfinity	IBM Netfinity Servers (U.S.)
http://www.ibm.com/pc/us/server/sguide	IBM ServerGuide (U.S.)
http://www.ibm.com/pc/us/netfinity/system_management	IBM Systems Management (U.S.)
http://www.ibm.com/software/os/warp-server	IBM OS/2 Warp Server
http://www.ibm.com/pc/techconnect	IBM TechConnect

これらのページから国ごとのWeb サイトを選択することができます。

他のオペレーティング・システム、ソフトウェア、およびアクセサリーに関しては、他社の Web ページも参照してください。以下は、それらの Web サイトの一部です。

<http://www.lotus.com>

<http://www.tivoli.com>

<http://www.microsoft.com>

<http://www.novell.com>

<http://www.sco.com>

<http://www.adaptec.com>

<http://www.apcc.com>

<http://www.norton.com>

ヘルプは、電子掲示板およびオンライン・サービス、またファックスや電話でも利用することができます。ここでは、そのような援助について説明します。

使用可能なサービスおよびリストされた電話番号は、通知せずに変更されることがあります。

サービスを依頼する前に

コンピューターの問題の多くは、オンライン・ヘルプを使用したり、本製品またはソフトウェアに付属のオンライン資料やハードコピー資料を調べることにより、外部から援助を受けなくても解決することができます。また、ソフトウェアに付属の README ファイルの情報は必ず読んでください。

ほとんどのコンピューター、オペレーティング・システム、およびアプリケーション・プログラムには、問題判別手順やエラー・メッセージの説明が記載されている資料が付属しています。コンピューターに付属している資料にも、実行できる診断テストに関する情報が記載されています。

コンピューターの電源を入れたときに POST エラー・コードが表示された場合は、ハードウェアに関する資料の POST エラー・メッセージに関する項を参照してください。POST エラー・コードが表示されなくても、ハードウェア障害が考えられる場合は、ハードウェア資料の障害追及情報を参照したり、診断テストを実行してください。

ソフトウェアの問題について疑わしい場合には、オペレーティング・システムまたはアプリケーション・プログラムについての (README ファイルを含む) 資料を調べてください。

カスタマー・サービスおよびカスタマー・サービスの入手

IBM PC ハードウェア・プロダクトを購入すると、保証期間中は標準的なヘルプとサポートを受ける権利が与えられます。さらにサポートおよびサービスが必要な場合には、ほとんどのニーズに対応するさまざまな拡張サービスが提供されます。

World Wide Web の利用

World Wide Web では、IBM パーソナル・コンピューターのホーム・ページで、IBM パーソナル・コンピューター製品とサポートに関する最新情報を提供しています。IBM パーソナル・コンピューターのホーム・ページのアドレスは、次のとおりです。

<http://www.ibm.com/pc>

IBM 製品に対するサポート情報は、サポートされるオプションも含めて、以下の IBM パーソナル・コンピューター・サポート・ページで入手することができます。

<http://www.ibm.com/pc/support>

サポート・ページから「プロファイル」を選択すると、ご使用のハードウェア専用のカスタマイズされたサポート・ページを作成することができ、頻繁に尋ねられる質問、部品情報、技術的なヒントと要領、およびダウンロード可能なファイルなどの情報が得られます。必要なすべての情報を一度に入手することができます。また、登録した製品に関する新しい情報が提供されるたびに E メールで通知を受けることを選択することもできます。オンライン・サポート・フォーラム (IBM のサポート・スタッフがモニターしているコミュニティ・サイト) にもアクセスできます。

特定のパーソナル・コンピューター製品に関する情報については、以下のページを参照してください。

<http://www.ibm.com/pc/us/intellistation>

<http://www.ibm.com/pc/us/ibmpc>

<http://www.ibm.com/pc/us/netfinity>

<http://www.ibm.com/pc/us/thinkpad>

<http://www.ibm.com/pc/us/accessories>

http://www.direct.ibm.com/content/home/en_US/aptiva

これらのページから国ごとの Web サイトを選択することができます。

オンライン・ヘルプの利用法

オンライン家庭訪問は、IBM 技術担当者がモデムでユーザーの PC にアクセスすることを可能にする遠隔通信ツールです。多くの問題が遠隔操作で迅速かつ簡単に診断および訂正することができます。モデムの他に、遠隔アクセス・アプリケーション・プログラムが必要です。このサービスは、サーバーには使用できません。サービスの内容は、要求によっては有料の場合があります。

PC をオンライン家庭訪問用に構成するための詳細については、

- アメリカの場合には、1-800-772-2227 に電話してください。
- カナダの場合には、1-800-565-3344 に電話してください。
- 他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

電話によるヘルプの入手

保証期間中は、IBM PC サポート回線を介して電話によってヘルプおよび情報を得ることができます。専門の技術担当者が、次の点に関する質問に対して援助を提供します。

- コンピューターおよび IBM モニターのセットアップ
- IBM または IBM の代理店から購入した IBM オプションの取り付けおよびセットアップ
- 30 日間、事前インストールのオペレーティング・システムのサポート
- サービスの手配 (現場でまたは持ち込み)
- 顧客取り換え可能部品の即時出荷の手配

さらに、IBM PC サーバーまたは IBM Netfinity サーバーを購入した場合には、取り付け後 90 日間 IBM 始動サポートを受ける資格があります。このサービスによって、次の援助が受けられます。

- ネットワーク・オペレーティング・システムのセットアップ
- インターフェース・カードの取り付けおよび構成
- ネットワーク・アダプターの取り付けおよび構成

電話をするときには、次の情報を準備しておいてください。

- 機械のタイプとモデル
- コンピューター、モニター、およびその他の構成部品のシリアル番号、または購入証明書
- 問題の記述
- エラー・メッセージの内容の正確な記述
- 使用中のシステムのハードウェアおよびソフトウェアの構成情報

連絡の際、できる限りコンピューターがある場所にいるようにしてください。

他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

世界中いたるところでのヘルプの入手

コンピューターをもって旅行するか、またはコンピューターを外国へ移動する必要がある場合には、国際保証サービスに登録することができます。国際保証サービス事務所に登録すると、IBM または IBM の販売店が IBM PC 製品を販売および保守しているところは世界中のどこでも通用する国際保証サービス証明書を受け取ります。

国際保証サービスに関する詳細または登録については、以下に電話してください。

- In the U.S. or Canada, call 1-800-497-7426.
- In Europe, call 44-1475-893638 (Greenock, U.K.).
- In Australia and New Zealand, call 61-2-9354-4171.

他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

追加サービスの購入

保証期間中またはその後、追加サービスを購入することができます。たとえば、IBM および IBM 以外のハードウェア、オペレーティング・システム、およびアプリケーション・プログラムに対するサポート、ネットワークのセットアップと構成、アップグレードまたは拡張ハードウェア修理サービス、それからカスタム・インストールなどがあります。サービスの可用性と名前は、国によって異なることがあります。

サポート回線サービスの発注

拡張 PC サポート回線と、ネットワークおよびサーバー・サポート回線サービスは、サポートされるプロダクト・リストに記載されている製品について利用できます。サポートされるプロダクト・リストを入手するには、

- アメリカでは、
 1. Call 1-800-426-3395.
 2. Select document number 11683 for Network and Server support.
 3. Select document number 11682 for Enhanced PC support.
- カナダでは、1-800-465-7999 に電話で IBM ダイレクトに連絡します。あるいは、
 1. 1-800-465-3299 に電話します。
 2. HelpWare カタログを選択します。
- 他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

詳細、またはこれらの購入に関しては、次の通りです。

- アメリカの場合には、1-800-772-2227 に電話してください。
- カナダの場合には、1-800-465-7999 に電話してください。
- 他のすべての国では、HelpCenter に連絡してください。

保証および修理サービス

標準ハードウェア保証サービスをアップグレードしたり、またはサービスの保証期間を延長することができます。

アメリカでの保証のアップグレードには、次のものが含まれています。

- Carry-in サービスから on-site サービスへ
保証に carry-in 修理サービスが規定されている場合には、標準またはプレミアム付きの on-site 修理サービスにアップグレードすることができます。標準アップグレードの場合には、次の営業日以内に（現地時間の月曜日から金曜日までの午前 9 時から午後 5 時まで）正規の技術担当者が派遣されます。プレミアム付きのアップグレードの場合には、1 日 24 時間、週 7 日間、平均 4 時間の応答が提供されます。
- On-site サービスからプレミアム付きの on-site サービスへ
保証に on-site サービスが規定されている場合には、プレミアム付きの on-site サービス（1 日 24 時間、週 7 日間、平均 4 時間の on-site 応答）にアップグレードすることができます。

保証を延長することもできます。保証および修理サービスは、ThinkPad EasyServ Maintenance Agreements など、さまざまな保証期間終了後の保守オプションを提供します。サービスの可用性は、プロダクトによって異なります。

保証のアップグレードおよび延長の詳細については、

- アメリカの場合には、1-800-426-4968 に電話してください。
- カナダの場合には、1-800-465-7999 に電話してください。
- 他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

資料の発注

追加資料は、IBM から購入することができます。資料の購入方法については、別冊の「IBM サービスのご案内」の「マニュアルのご注文」を参照してください。

- In the U.S., Canada, and Puerto Rico, call 1-800-879-2755.
- 他のすべての国では、IBM 販売店または IBM の営業担当員に連絡してください。

索引

日本語、英字、数字、特殊文字の順に配列されています。なお、濁音と半濁音は清音と同等に扱われています。

〔ア行〕

安全要件

参照：安全上の注意 ブックレット

参照：この サーバー・ライブラリー の“ハードウェア情報”の項

インターネット・ホーム・ページ 1, 3

遠隔技術サポート 3

援助 2

オンライン家庭訪問 3

〔カ行〕

技術サポート、遠隔 3

技術サポート、保証 4

技術サポート料金 5

国際保証サービス 4

〔サ行〕

サーバー始動サポート 4

サーバー・サポート 4

サービス、無料 5

サポート回線サービス、発注 5

サポート回線サービスの発注 5

資料の発注 6

〔タ行〕

電話による援助 4

トラブルシューティング 2

〔ナ行〕

ネットワークおよびサーバーの始動サポート 4

〔ハ行〕

ヘルプ 2

ホーム・ページ、IBM パーソナル・コンピューターの 1, 3

保証期間の延長およびアップグレード 5

保証サービス 4

〔マ行〕

無料のサービス 5

W

World Wide Web ホーム・ページ 1, 3

数字

1-800 電話による援助 4



部品番号: 46L3516

Printed in Japan



46L3516