

JBサポートラインサービス (JLS)

JBサポートラインサービス(旧JBCCサポートラインサービス)は、電話またはWebによる支援サービスです。
運用サービスの一環としてご利用いただけるJLSは、他のLCCサービスと組み合わせることで、よりきめ細かなサービスとしてご利用いただけます。

サポート内容

- ①製品の使用方法・機能に関する日常的、かつ短時間^{※1}の質問に対するサポート
- ②製品資料の解釈に関するサポート
- ③過去事例の検索・電話でのご案内
- ④過去障害事例の検索・電話でのご案内
- ⑤障害切り分けのサポート^{※2}
- ⑥修正策の情報提供
- ⑦代行問い合わせ

お問合せに対応するため、他ベンダーの提供するソフトウェア保守サービスを利用することが必要になった場合
SMAC^{※3}はお客様の登録情報を利用できるものとします。
なお、お客様は、事前に上記に必要な手続きを行うものとします。

ご契約いただく商品によっては、サポート範囲が異なる場合があります。
開発・プログラミングに関してはサポート対象外です。別途、ご契約がある場合は担当部門へエスカレーションすることが可能です。

サービス料金

従量制(インシデント制)料金: JBサポートラインサービス

料金の詳細につきましては、弊社営業担当員にお尋ねください。

対象製品リスト

このリストの使用目的はあくまでも、サポートラインサービス対象製品を確認するのみにあり、その他の目的での再利用はできません。
当リストの内容は、予告なしに変更されることがあります。

JBサポートラインサービス (JLS)

2018年08月現在

商品名称 [対象製品群]	製品名	VRM	時間帯		サービス終了日	前提条件等
			基本	拡張		
JLS/400	OS/400、i5/OS	5.4 ~	○	○		HMC、LPAR は除く
	PERSONAL COMMUNICATIONS(PCOM)	6.0.x ~	○	○		V5R5からはHost Access Client Package for iSeriesに含まれます PC5250、データ転送が対象になります
	Query for iSeries	5.4 ~	○	○		開発サポートは含まれません ツールの使い方のみ対象になります
	DB2 Query Manager and SQL Dev.Kit for iSeries	5.4 ~	○	○		開発サポートは含まれません ツールの使い方のみ対象になります
	OPM RPG、ILE RPG、DFU.SDA,PDM	5.4 ~	○	○		V5R2 からはIBM WebSphere Development studio for iSeriesに含まれます(開発サポートは含まれません ツールの使い方のみ対象です)
	Client Access Express for Windows	5.4 ~	○	○		PC5250、データ転送、iSeriesナビゲーターが対象です
	iSeries Access for Windows	5.4 ~	○	○		PC5250、データ転送、iSeriesナビゲーターが対象です
JLS/6000	(基本)	AIX	5.3	○		
		AIX	6.x ~	○		
		AIX	7.1.x	○		
		TCP/IP、TCP/IP基本アプリ(FTP、TELNETなど)		○		
	(拡張)	TSM		○		サポート対象のAIX上で稼動するバージョンの製品
JLS/WINDOWS	Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition (32ビット/64ビット)		○	○	2015/7/15	
	Microsoft Windows Server 2008 Standard Edition (32ビット/64ビット)		○	○		
	Microsoft Windows Server 2008 R2		○	○		
	Microsoft Windows Server 2012		○	○		
	Microsoft Windows Server 2012 R2		○	○		
JLS/Linux	Red Hat	5.x ~	○			
	Red Hat	6.x ~	○			
JLS/GW	Lotus Notes/Domino (x Series用)	8.0.x	○	○		JLS/WINDOWSの契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (x Series用)	8.5.x	○	○		JLS/WINDOWSの契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (P Series用)	7.0.x	○	○		JLS/6000(基本)の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (P Series用)	8.0.x	○	○		JLS/6000(基本)の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (P Series用)	8.5.x	○	○		JLS/6000(基本)の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (i Series用)	7.0.x	○	○		JLS/400の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (i Series用)	8.0.x	○	○		JLS/400の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
	Lotus Notes/Domino (i Series用)	8.5.x	○	○		JLS/400の契約が前提となります (Domino Designerは除く)
JLS/PCClient	Notes Client	8.0.x ~ 8.5.x	○	○		iNotes、DominoWebAccess、Sametime は除く
	Microsoft Windows XP Professional J		○	○	2014/4/8	Outlook Express、IE を含みます
	Microsoft Windows Vista Business J		○	○	2017/4/11	Windows メール、IE を含みます
	Microsoft Windows 7 Professional J		○	○		IE を含みます
	Microsoft Windows 10 Professional J		-	-		個別対応となります。弊社営業担当員へご相談ください
	Microsoft Office Standard 2003		○	○	2014/4/8	Excel、Word、PowerPoint、OUTLOOKが対象になります (マクロ、VBA、Accessなど開発は除く)
	Microsoft Office Standard 2007		○	○	2017/10/10	Excel、Word、PowerPoint、OUTLOOKが対象になります (マクロ、VBA、Accessなど開発は除く)
	Microsoft Office Standard 2010		○	○		Excel、Word、PowerPoint、OUTLOOKが対象になります (マクロ、VBA、Accessなど開発は除く)
	Microsoft Office Standard 2013		○	○		Excel、Word、PowerPoint、OUTLOOKが対象になります (マクロ、VBA、Accessなど開発は除く)
	Microsoft Office Standard 2016		○	○		Excel、Word、PowerPoint、OUTLOOKが対象になります (マクロ、VBA、Accessなど開発は除く)
	Lotus Notesクライアント	7.0 ~ 9.0	○	○		iNotes、DominoWebAccess、Sametime は除く
PERSONAL COMMUNICATIONS(PCOM)	6.0.x ~ 12.0	○	○		V5R5からはHost Access Client Package for iSeriesに含まれます PC5250、データ転送が対象になります	

□「商品名称」は、ご契約の商品名です。

□「製品名称」は、「商品名称」のサービスをご契約いただいた場合に、お問合せいただける製品です。

□VRM欄では、対象となる製品のバージョンを表しています。

□「時間帯」は受付時間帯を表しています。○印の付いている時間帯が受付時間帯です。

□「基本」:JBCCの営業日、9:00-17:00(ただし、12:00-13:00の間に受け付けたお問合せの回答は13:00以降になる場合があります。)

□「拡張」:JBCCの営業日、9:00-20:00(ただし、12:00-13:00の間に受け付けたお問合せの回答は13:00以降になる場合があります。)

□「サービス終了日」は、製品のサポートが切れる日付を表しています。記載された日付は、メーカーのサポート終了日を表すものではありません。

□サポート対象外の製品に関する問合せ、「サービス終了日」を経過した製品に関する問合せについては、過去事例の範囲でお応えいたします。

□「前提条件等」には、サービスの前提条件、サービスの範囲等を表示しています。

□※1 日常的な運用に関するおおよそ30分以内(解決できる内容)になります。構成変更に関することやプログラミングなど開発はサポート対象外です。

□※2 ログの解析はいたしません。

□※3 JBグループの運用監視センター

個別ヘルプデスクサービス

上記サポートラインサービスの他に、お客様のご要望にあった内容のヘルプデスクサービスをご提供いたします。
弊社営業担当員にご遠慮なくご相談下さい。