



IBM Systems - iSeries

サービスおよびサポート
お客様のサービスおよびサポート

バージョン 5 リリース 4





IBM Systems - iSeries

サービスおよびサポート

お客様のサービスおよびサポート

バージョン 5 リリース 4

お願い

本書および本書で紹介する製品をご使用になる前に、27 ページの『特記事項』に記載されている情報をお読みください。

本書は、IBM i5/OS (プロダクト番号 5722-SS1) バージョン 5 リリース 3 モディフィケーション 0 に適用されます。また、改訂版で断りが無い限り、それ以降のすべてのリリースおよびモディフィケーションに適用されます。このバージョンは、すべての RISC モデルで稼動するとは限りません。また CISC モデルでは稼動しません。

本マニュアルに関するご意見やご感想は、次の URL からお送りください。今後の参考にさせていただきます。

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

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.ibm.com/jp/manuals/> の「ご注文について」をご覧ください。

(URL は、変更になる場合があります)

お客様の環境によっては、資料中の円記号がバックスラッシュと表示されたり、バックスラッシュが円記号と表示されたりする場合があります。

原 典： IBM Systems - iSeries
Service and support
Customer service and support
Version 5 Release 4

発 行： 日本アイ・ピー・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 2006.2

この文書では、平成明朝体™W3、平成明朝体™W7、平成明朝体™W9、平成角ゴシック体™W3、平成角ゴシック体™W5、および平成角ゴシック体™W7を使用しています。この(書体*)は、(財)日本規格協会と使用契約を締結し使用しているものです。フォントとして無断複製することは禁止されています。

注* 平成明朝体™W3、平成明朝体™W7、平成明朝体™W9、平成角ゴシック体™W3、
平成角ゴシック体™W5、平成角ゴシック体™W7

© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2006. All rights reserved.

© Copyright IBM Japan 2006

目次

サービスおよびサポート	1	エレクトロニック・サービス・エージェントのト ラブルシューティング	13
V5R4 の新機能	1	エクストリーム・サポート	17
印刷可能な PDF	1	IBM への接続のセットアップ	18
サービスおよびサポートの概要	2	エレクトロニック・サービス・エージェントの構 成	18
接続	2	エクストリーム・サポートの構成	19
インベントリ	3	SNA 接続の構成	19
問題の報告	3	CL コマンドの使用	21
修正	3	サービス要求の送信	22
リモート・サポート	4	サービス要求の即時の送信	22
エレクトロニック支援	5	サービス要求の事後送信	23
エレクトロニック支援: コマンド権限	6	サービスおよびサポートの関連情報	24
エレクトロニック支援をサーバーに追加する	7		
エレクトロニック・サービス・エージェント	7		
活動化前チェックリスト	9	付録. 特記事項.	27
エレクトロニック・サービス・エージェントの活 動化	10	プログラミング・インターフェース情報	28
エレクトロニック・サービス・エージェントの使 用方法	12	商標	28
		使用条件	29

サービスおよびサポート

このトピックは、ご使用の iSeries™ サーバーで使用可能なサービス・オプションについて理解していただくことを目的としています。

 用ハードウェア管理コンソールを使用している場合、IBM® への接続をセットアップするには、ご使用のハードウェア管理コンソール (HMC) でのいくつかのステップの実行が必要です。詳しくは、IBM Systems Hardware Information Center の『サービス環境のセットアップ』を参照してください。

注: コード・サンプルをご使用になることで、お客様は 25 ページの『コードに関するライセンス情報および特記事項』の条項に同意されたものとみなされます。

V5R4 の新機能

このトピックでは、IBM i5/OS™ V5R4 のお客様サービスおよびサポートの変更点に関するトピックを中心に説明します。

- | IBM i5/OS V5R4 では、エレクトロニック・サービス・エージェントに以下の機能が追加されました。
- | • 問題報告再試行
- | • 問題報告情報と状況の表示
- | • ソフトウェア問題報告

当リリースの新機能および変更点に関するその他の情報は、『プログラム資料説明書』を参照してください。

印刷可能な PDF

本書の情報の PDF を表示および印刷するのに使用します。

トピックの PDF 版を表示またはダウンロードするには、以下のトピックを選択してください。

- お客様サービスおよびサポート PDF 
- ユニバーサル・コネクション PDF 

PDF ファイルの保管

PDF を表示用または印刷用にワークステーションに保存するには、次のようにします。

1. ブラウザーで、その PDF を右クリックします (上記のリンクの右クリック)。
- | 2. PDF をローカルに保管するオプションをクリックします。
3. PDF を保存したいディレクトリーに進みます。
4. 「保存」をクリックします。

Adobe Reader のダウンロード

- PDF を表示または印刷するには、Adobe Reader がシステムにインストールされている必要があります。この無料コピーは Adobe Web サイト (www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html) からダウンロードできます。

サービスおよびサポートの概要

このトピックの目的は、お客様のサーバーとアプリケーションが必要なとき、確実に作動可能にするために使用できる「サービスおよびサポート」について、さまざまな局面から説明することです。

サービスおよびサポートは、以下の図に示されているように、いくつかの異なる要素から構成されています。



図 1. サービスおよびサポートの概要

接続

お客様のサービス環境の基本要素は、IBM への接続方法です。

どの接続方法を選択するかは、次のようないくつかの要因によって決まります。

- ご使用のハードウェア、ソフトウェア、およびネットワーク構成。これには、インターネットへ直接接続できるかどうか、モデムを使用するかどうか、およびコンソール (たとえば、eServer™ 用ハードウェア管理コンソール) を介して接続するかどうかなどが含まれます。
- お客様の会社が維持したいセキュリティのレベル

ユニバーサル・コネクション・ウィザードを使用して、IBM への接続をセットアップすることができます。また、システム・ネットワーク体系 (SNA) を使用して、あるいはサービス構成作成 (CRTSRVCFG) コマンドを使用して IBM への接続を構成することもできます。

関連概念

18 ページの『IBM への接続のセットアップ』

eServer 用ハードウェア管理コンソールを使用している場合、IBM への接続をセットアップするには、ご使用のハードウェア管理コンソール (HMC) でのいくつかのステップの実行が必要です。

インベントリー

サーバー上の iSeries ナビゲーターを使用して、さまざまなインベントリーを定期的に収集、管理し、そのデータを指定されたセントラル・システム上に保管することができます。

- | ユーザーおよびグループ、修正、システム値、ハードウェア・リソース、ソフトウェア・リソース、サービス属性、連絡先情報、またはネットワーク属性に関するインベントリーを収集できます。他のリソース・タイプのリストを収集できるアプリケーションがインストールされている場合もあります。

この情報を、エレクトロニック・サービス・エージェント™を介して IBM と共有することができます。その場合は、IBM がサポートすることによって、お客様がすばやく問題を確認し、トラブルシューティングできるようになります。お客様のインベントリーを共有することによって、問題を完全に回避できる場合もあります。たとえば、お客様のソフトウェア・インベントリーを IBM と共有すると、インストール済みのソフトウェア・プロダクトに対して修正が使用可能になります。選択済みの接続オプションに応じて、問題が起こる前に回避できる修正を自動的に受け取ることができます。

インベントリーの IBM との共有についての詳細は、エレクトロニック・サービス・エージェントを参照してください。「GO SERVICE」メニューの使用方法について詳しくは、『CL コマンドの使用』を参照してください。

関連概念

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

21 ページの『CL コマンドの使用』

CL コマンドを使用して IBM への接続を作成する方法を理解します。

関連情報

インベントリーの処理

問題の報告

ご使用のサーバーは、システムが検出したハードウェアの問題とソフトウェアの問題の原因を切り分ける際に役立ちます。

このような場合、ご使用のサーバーは IBM サポート・データベースと通信し、現在の症状に基づき、問題の原因を絞り込む手助けをします。問題によって、以下のアクションのいずれかが行われます。

- すでに修正が確認されている場合は、その修正がお客様に送信されます。
- ハードウェアの問題であれば、ハードウェアのパーツがお客様に送られます。
- IBM サポートが情報を収集するためにお客様に連絡し、詳細な問題分析を支援することができます。
- IBM はサービス技術員を派遣することができます。

修正

修正により、問題の訂正およびシステムの保守を容易に行うことができます。

定期的に、ご使用のソフトウェアまたはファームウェアの問題点を検出します。その場合、IBM では、修正 (PTF、つまりプログラム一時修正) を発行して、問題を訂正します。修正は、ご使用のシステムの保守の戦略に重要な役割を果たします。これらを用いると、システムのダウン時間を減らし、機能性を追加し、最適の可用性が得られます。ご使用のソフトウェアに、適用可能な修正を追跡し続け、これらのプログラムが順調に稼働し続けられるようにするためには、修正管理戦略を作成することが重要です。

修正および修正管理戦略の作成方法の詳細については、「i5/OS および関連ソフトウェアの保守管理」を参照してください。

リモート・サポート

IBM サポート担当員がお客様のサーバーに直接接続して、問題の原因を判別できる場合があります。

以下の方式で接続可能であれば、IBM はいずれかの方式を使用してお客様のサーバーに接続できます。

VPN (仮想プライベート・ネットワーク)

仮想プライベート・ネットワーク (VPN) は、いくつかの重要な TCP/IP プロトコルを使用して、データ・トラフィックを保護します。エレクトロニック支援が、ユニバーサル・コネクション VPN 接続オプションの 1 つを使用するように構成されている場合は、*VPN オプションを指定して、リモート・サポートの開始 (STRRMTSPT) コマンドを使用できます。

Point-to-Point Protocol

Point-to-Point Protocol (PPP) は、シリアル・ラインを介してデータ伝送を行うためのインターネット標準です。また、インターネット・サービス・プロバイダー (ISP) の間で、最も広く利用されている接続プロトコルです。PPP によって、個別のコンピューターはネットワークにアクセスでき、さらにインターネットにアクセスできるようになります。iSeries サーバーには、広域ネットワーク (WAN) 接続の一部として TCP/IP PPP サポートが含まれます。リモート・サポートの開始 (STRRMTSPT) コマンドの *PPP オプションで、さらに詳細な指定を行うことができます。

システム・ネットワーク体系

IBM ネットワークにおいて、SNA は、ネットワークを介した情報単位の伝送に使用される階層化論理構造、フォーマット、プロトコル、および操作シーケンスです。SNA は、ネットワークの構成および操作も制御します。SNA に含まれるプロトコルの例としては、拡張プログラム間通信 (APPC)、拡張対等間通信ネットワーク機能 (APPN)、および高性能経路指定 (HPR) などがあります。それらのプロトコルは、iSeries サーバーを他の IBM Systems、または IBM 以外のシステムに接続するため、リモート・コントローラーに接続するため、およびご使用のシステムのセキュリティを高水準に維持するために使用することができます。リモート・サポートの開始 (STRRMTSPT) コマンドの *VRT オプションで、さらに詳細な指定を行うことができます。

リモート・サービス・サポート機能

サーバーのライセンス内部コードへの IBM サポート診断アクセスが可能になります。

サポート担当者が、この方式がお客様の問題を診断して修正するための最善の方法であると判断した場合、接続を使用可能にする方法についての詳細な情報がお客様に提供されます。

関連情報

VPN (仮想プライベート・ネットワーク)

リモート・サポート開始 (STRRMTSPT) コマンド

ユニバーサル・コネクション

リモート・アクセス・サービス: PPP 接続

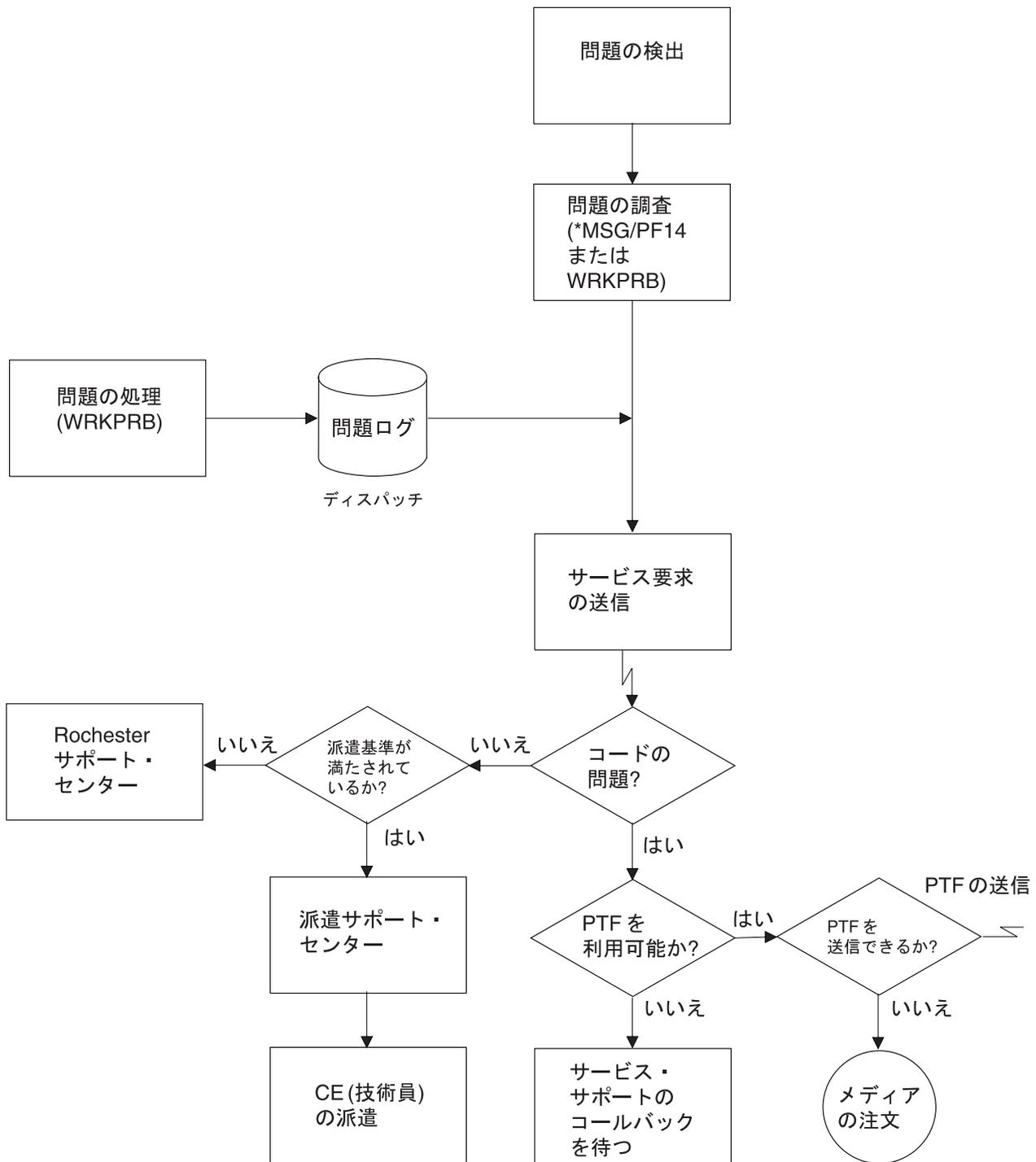
APPC、APPN、および HPR

エレクトロニック支援

ご使用のサーバーは、システムが検出したハードウェアの問題とソフトウェアの問題の原因を切り分ける際に役立ちます。ご使用のサーバーには、お客様のシステムに対してサービスおよびサポートを行うように設計された機能の統合セットもあります。これがエレクトロニック支援の機能です。

- | このオペレーティング・システムには、お客様が問題分析を完了し、問題の分離プロシージャーを実行した
- | 後に、IBM サービス・システムに接続できるようにするエレクトロニック支援が含まれています。このオ
- | ペレーティング・システムには、リモート IBM サービスおよびサポート機能にアクセスするために必要な
- | 通信ハードウェアとソフトウェアも含まれます。

次の図は、問題を報告し応答を受信するために、エレクトロニック支援がどのように編成されているかを示しています。



RV3P051-1

図 2. 問題の報告および応答の受信

エレクトロニック支援: コマンド権限

この情報を使用すると、エレクトロニック支援を使用するために必要な権限がわかります。

エレクトロニック支援を使用するには、機密保護担当者から以下のコマンドに対する権限を付与されている必要があります。

- プログラム一時修正 (PTF) オーダーの送信 (SNDPTFORD)
- サービス要求の送信 (SNDSRVRQS)
- 連絡先情報の処理 (WRKCNTINF)
- オーダー要求の処理 (WRKORDRQS)
- オーダー援助の要求 (RQSORDAST)

注: これらの CL コマンドの詳細については、『制御言語 (CL)』のトピックを参照してください。

エレクトロニック支援をサーバーに追加する

エレクトロニック支援にアクセスする方法を検索します。ユニバーサル・コネクション・サポートの構成、または SNA による従来の接続についての詳細が提供されています。

IBM サポート・サービスの支援を必要とするような問題がサーバーに発生することがあります。エレクトロニック支援を利用すれば、サーバーの効率的な稼働を継続できます。サーバーのハードウェアまたはソフトウェアに問題がある場合は、IBM 技術員がサーバーに直接アクセスして、問題を迅速に診断して解決します。エレクトロニック支援によって、以下のことが可能です。

- 修正のオーダーおよびインストール
- 質問と回答 (Q & A) データベースへのアクセス
- 各地域のサービスと IBM 製品情報へのアクセス
- テクノロジー・フォーラムへのアクセス
- 問題分析報告と管理へのアクセス

エレクトロニック支援には、以下の方法を使用してアクセスできます。

- **ユニバーサル・コネクション。** TCP/IP をベースにしたプログラムであり、グラフィカル・インターフェースを使用して IBM への接続方法を構成できます。
- **従来の接続。** 同期データ・リンク制御 (SDLC) 対応のモデムがあり、SNA を使用している場合に使用可能な接続です。

関連情報

ソフトウェア修正の使用

オンライン資料

エレクトロニック・サービス・エージェント

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

- | エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ソフトウェア問題報告機能も提供します。補足のシステム・サービス情報が IBM に送信され、IBM サポートで問題解決の支援に使用されます。このサービス
- | 情報はお客様も使用可能であり、IBM ID を事前登録することにより表示できます。

エレクトロニック・サービス・エージェントはオペレーティング・システムに組み込まれています。

IBM ID の作成、ご使用のシステムの登録、および IBM と共有するサービス情報の表示の詳細については、以下のステップを実行してください。

1. IBM エレクトロニック・サービス・ニュース (IBM Electronic Services news)  Web サイトにアクセスします。
2. 以下のオプションから選択します。
 - a. IBM ID を要求するには、「登録」を選択します。
 - b. ご使用のシステムを登録する、あるいは IBM と共有するサービス情報を表示するには、「My Systems」を選択します。

| エレクトロニック・サービス・エージェントは、それぞれのシステムおよび論理区画上 (LPAR) で活動化する必要があります。

| ご使用のネットワーク内に、他のリリースのオペレーティング・システムを稼働する他の iSeries システムおよび i5/OS LPAR (論理区画) がある場合、エレクトロニック・サービス・エージェントは、オペレーティング・システムのすべてのリリースにインストールできます。以前のリリースのオペレーティング・システム用のエレクトロニック・サービス・エージェントについては、オンライン資料 (Online Publications)

|  Web サイトを参照してください。

| IBM i5/OS V5R4 では、エレクトロニック・サービス・エージェントに以下の新機能が追加されています。

問題報告再試行：

| 問題報告の再試行機能が、エレクトロニック・サービス・エージェント属性を使用して制御されるようになりました。

| この再試行属性は、サービス・エージェントによって自動的に設定されるサービス要求で使用されます。

| 再試行属性は次のとおりです。

| **再試行** この属性は、サービス・エージェントによって自動的に設定されたサービス要求の実行が失敗した場合に再試行するかどうか、また再試行する場合は、その方法を決定します。

| **頻度** サービス要求の再試行頻度。

| **再試行回数**

| サービス要求を再試行する回数。

| **ユーザー通知**

| 再試行が起きたときに、サービス・エージェントのユーザーがメッセージを受信するかどうかを決定します。

| 再試行属性は、**GO SERVICE** のオプション 1、「サービス・エージェント属性の変更」を使用して設定します。

問題報告情報と状況の表示

| サービス・エージェントの問題報告活動の状況を表示するには、**GO SERVICE** のオプション 4、「問題報告情報の表示」を使用します。

ソフトウェア問題報告

- | サービス・エージェントは、システムの特定の状態のモニターに使用されるサービス機能である i5/OS
- | Service Monitor によって検出されるソフトウェア問題を報告します。このサービス・エージェントは、問
- | 題報告だけでなく、1 次的な問題の資料を自動的に IBM に送信します。2 次的な資料は、SERVICE メ
- | ニュー・コマンドを使用して、手動で IBM に送信できます。

関連概念

3 ページの『インベントリー』

サーバー上の iSeries ナビゲーターを使用して、さまざまなインベントリーを定期的に収集、管理し、そのデータを指定されたセントラル・システム上に保管することができます。

21 ページの『CL コマンドの使用』

CL コマンドを使用して IBM への接続を作成する方法を理解します。

関連タスク

19 ページの『エクストリーム・サポートの構成』

iSeries ナビゲーターで、iSeries エレクトロニック・サービス・エージェントの機能を使用するためにエクストリーム・サポートをどのように構成できるかを確認します。

関連資料

17 ページの『エクストリーム・サポート』

iSeries エクストリーム・サポートは、IBM eServer Technical Support Advantage の一部で、IBM Systems に対して IBM が提供する包括的なテクニカル・サービスおよびサポートです。

22 ページの『サービス要求の送信』

システム操作が使用不可にならないハードウェア障害の場合は、エレクトロニック支援により、ハードウェア保守提供者のパーツ交換サービスを要求するための、高速で電子的な手段が提供されます。この方法により、iSeries サーバーおよび選択した入出力装置上で発生する障害を報告できます。

18 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェントの構成』

エレクトロニック・サービス・エージェントはオペレーティング・システムに組み込まれています。

関連情報

インベントリーの処理

活動化前チェックリスト

このチェックリストを使用して、エレクトロニック・サービス・エージェントの活動化を計画し、準備作業がすべて完了したことを確認します。

活動化の開始前に以下の情報を理解しておく、活動化が容易になります。

- | 1. 以下の必要な製品がインストールされていることを確認します (ソフトウェア・リソースの表示
- | (DSPSFWRSC) コマンドを使用して確認)。
- | • 5722-SS1 - オプション 34 (i5/OS - デジタル証明書マネージャー)
- | • 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java™)
- | 2. エレクトロニック・サービス・エージェント用の最新の推奨 PTF が i5/OS 上にインストールされていることを確認します。
- | a. Recommended fixes  Web サイトにアクセスします。
- | b. 「Recommended for specific products or functions」の下で、「V5R4」、そしてトピックとして「Electronic Service Agent」を選択し「Go」をクリックします。
- | 3. 最適な接続方法を決定します。サービスおよびサポートでは、システムまたは論理区画に以下の方法を推奨します (推奨順にリスト)。

- a. **各論理区画またはサーバーからのインターネット直接接続:** この方法を使用すると、より大容量の修正ファイルがサーバーとの接続をパススルーすることができます。各論理区画は、必要な修正を受信できます。また、この方法はモデム・ダイヤルアップよりも高速です。
 - b. **共有インターネット直接接続:** この方法を使用すると、より大容量の修正ファイルがサーバーとの接続をパススルーすることができます。この方法では接続が 1 つのサーバーまたは論理区画を介して集中されるので、ファイアウォール規則が単純化されます。また、この方法はモデム・ダイヤルアップ接続よりも高速です。
 - c. **サーバーからのダイヤルアップ、または共有ダイヤルアップ (論理区画がある場合):** インターネット直接接続または共有インターネット直接接続がない場合は、共有ダイヤルアップ接続の使用を選択することができます。この接続は低速であり、さらにパススルーできるファイル・サイズに制約があります。
4. 使用する接続タイプに必要なセットアップがなされていることを確認します。

• **VPN 接続を使用する場合:**

- VPN 機能
- インターネット直接接続でサービス構成を使用可能にするための前提条件は、次のとおりです。
 - iSeries サーバーがグローバルにルーティング可能な IP アドレスを持つか、またはサーバーがグローバルにルーティング可能なアドレスを持つネットワーク・アドレス変換 (NAT) ファイアウォールの内側になければなりません。
 - TCP/IP がアクティブであることを確認します。TCP/IP は、TCP/IP 開始 (STRTCP) コマンドを使用して開始することができます。
 - デフォルトの TCP/IP 経路、またはホスト経路が適切な TCP/IP インターフェースからのトラフィックをインターネットに送信し、IBM への VPN を確立できることを確認します。

注: VPN 接続のさまざまなタイプについての詳細は、『シナリオ: ユニバーサル・コネクション』を参照してください。

• **ダイヤルアップ接続を使用する場合:**

- IBM へのエレクトロニック・サービス・エージェント接続の要件を調べるには、13 ページの『モデムおよびリソース要件』を参照してください。
- AT&T Global Network Services (AGNS) の接続番号が現行のものであることを確認します。最新の接続番号を調べるには、AT&T business (AT&T ビジネス)  Web サイトにアクセスして、「**Help Center**」 > 「**Access Numbers**」を選択します。
- ダイヤルアップ接続のモデム・リソースを選択します。
- ダイヤルアップ接続のダイヤル接続部を選択します。

エレクトロニック・サービス・エージェントの活動化

エレクトロニック・サービス・エージェントを活動化する方法を理解します。

- | エレクトロニック・サービス・エージェントは、それぞれのシステムおよび論理区画上で活動化する必要があり | あります。活動化は、システム管理者が実行してください。
- | 前のリリースのオペレーティング・システムからアップグレードしている場合、エレクトロニック・サービ | ス・エージェントは、前のリリースからエレクトロニック・サービス・エージェントの設定値をマイグ | レーションします。

- | エレクトロニック・サービス・エージェントの活動化の一部として、必要に応じて、エレクトロニック支
- | 援、エレクトロニック・サービス・エージェント、および Information Center 更新用のサービス構成がシス
- | テムによって自動的に作成されます。

活動化は、文字ベースのインターフェースまたは iSeries ナビゲーターのいずれかを使用して実行できません。

- 文字ベースのインターフェースによる活動化は、以下を考慮して設計されています。
 - 単一のシステムまたは論理区画の場合
 - お客様が、iSeries ナビゲーターを稼働する PC を接続していない場合
- iSeries ナビゲーターによる活動化は、以下を考慮して設計されています。
 - お客様が、システムまたは論理区画のグループ、あるいはその両方のグループに関するサービス情報を収集して送信される場合
 - お客様が、iSeries ナビゲーターを介してマネージメント・セントラルを使用される場合

注: CL コマンドを使用してバッチ環境で活動化することもできます。

CL コマンドを使用してエレクトロニック・サービス・エージェントを活動化するには、次のステップを実行します。

前提条件: 9 ページの『活動化前チェックリスト』の要件をすべて満たしていることを確認してください。

1. 5250 エミュレーターを使用して、*SECOFR ユーザー・クラスおよびシステム定義の特殊権限を持つユーザー・プロファイル (QSECOFR 以外) でシステムまたは論理区画にサインオンします。
2. DSPSYSVAL QRETSVRSEC コマンドを入力してください。
 - a. このシステム値が 1 に設定されていることを確認します。
 - b. 必要な場合は、CHGSYSVAL QRETSVRSEC コマンドを使用してシステム値を 1 に変更します。
3. DSPSFWRSC コマンドを使用して、以下の製品がシステムにインストールされていることを確認します。
 - 5722-SS1 オプション 34 (i5/OS - デジタル証明書マネージャー)
 - 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
4. 最新の推奨される PTF が i5/OS にインストールされていることを確認してください。

エレクトロニック・サービス・エージェントの最新の PTF は、お勧めする修正 (Recommended fixes)



の Web サイトで見つけることができます。

オペレーティング・システムのリリースとして「V5R4」を選択し、「**Electronic Service Agent**」、次に「**Go**」をクリックします。

5. コマンド行から GO SERVICE と入力します。
6. 連絡先情報の変更 (CHGCNTINF) コマンドのプロンプトが出された場合は、このシステムの連絡先情報を追加またはアップデートします。Enter キーを押します。
7. サービス構成の作成 (CRTSRVCFG) コマンドのプロンプトが出された場合、*SELECT はいくつかのパラメーター用の値であることに注意してください。Enter キーを押します。*SELECT が指定されたそれぞれのパラメーターごとに、追加パネルが表示されます。それぞれの追加パネルで選択を行い、Enter キーを押します。

CL コマンドについて詳しくは、『制御言語 (CL)』のトピックを参照してください。

サービス・エージェント・メインメニューが表示されます。活動化は完了しました。

活動化を検証するには、以下のステップを実行します。

1. GO SERVICE と入力します。
2. 「Work with jobs (ジョブの処理)」を選択して、サービス・エージェント・ジョブのアクティブ状況を表示します。
3. WRKJOBSCDE QS9SACOL と入力して、エレクトロニック・サービス・エージェントのサービス情報の収集および送信を開始するジョブ・スケジュール・エントリーを表示します。

活動化中に作成された接続プロファイルを管理するには、以下のステップを実行します。

1. GO SERVICE と入力します。
2. 「Service Configuration (サービス構成)」メニューを選択します。

エレクトロニック・サービス・エージェントの使用法

ご使用のシステムでのエレクトロニック・サービス・エージェントの操作およびエレクトロニック・サービス・エージェントの期待されるアクティビティについて理解します。

エレクトロニック・サービス・エージェント設定の変更

サービス構成を変更する場合、およびエレクトロニック・サービス・エージェント機能にアクセスする場合は、コマンド行に GO SERVICE と入力します。これにより、エレクトロニック・サービス・エージェント・メインメニューが表示されます。

```
QS9MAIN          エレクトロニック・サービス・エージェント
                  システム :S10XXXXX
```

次の1つを選択してください。

1. サービス・エージェント属性の変更
2. 保守情報収集の実行
3. 保守情報へのアクセスをユーザーに許可

情報

4. 問題報告情報の表示
5. 保守情報収集の表示
6. サービス登録情報の表示
7. 報告書

ジョブ

8. ジョブの終了
9. ジョブ開始
10. ジョブの処理

問題判別

11. サービス・エージェント・ジョブ・ロギングの変更
12. プロダクト活動ログ分析の変更
13. サービス・エージェント・スプール・ファイルの処理
14. 監査ログの表示
15. テスト用の問題の送信
16. しきい値テーブルの処理
17. サービス・エージェント接続の検査
18. サービス構成メニュー
19. 送信オプションの変更

関連項目

70. 関連サービス・エージェント・コマンド

エレクトロニック・サービス・エージェント属性によって、エレクトロニック・サービス・エージェント・メッセージを受け取るユーザーのリスト、およびエレクトロニック・サービス・エージェントが情報を収集して IBM に送信する時刻などの、エレクトロニック・サービス・エージェント操作の多くの特性が制御されます。

- 属性を変更するには、「1. Change Service Agent attributes (1. サービス・エージェント属性の変更)」を選択します。
- 活動化中に作成された接続プロファイルを管理するには、「18. Service Configuration menu (18. サービス構成メニュー)」を選択します。例えば、接続番号の変更が必要な場合があります。
- エレクトロニック・サービス・エージェントおよび IBM System Manager for i5/OS についての詳細は、オンライン資料 (Online Publications)  Web サイトを参照してください。

エレクトロニック・サービス・エージェントのトラブルシューティング

ドキュメンテーションまたはトレースの生成方法を含む、エレクトロニック・サービス・エージェントの一般的な問題判別情報について理解します。

システムが IBM に電子的に問題を連絡する、またはサービス情報を送信する際にエラーが発生した場合、多くの問題の原因が考えられます。エレクトロニック・サービス・エージェントは、TCP/IP 接続プロファイルを管理するマネージメント・セントラル、接続マネージャー、エレクトロニック支援、および問題ログなどの i5/OS の多くの機能のどれが欠けても適切に機能しません。受け取ったすべてのエラーに対して通常のシステム問題判別を実行することをお勧めします。

- | サービス情報が IBM に送信されたことを確認するには、エレクトロニック・サービス・エージェント・メニュー・オプションを使用してサービス情報収集を表示します。サービス情報を収集中または送信中の場合、このアクティビティーは、最終実行および最終送信の情報には表示されません。これらの活動は、タスクが完了したときに表示されます。
- | サービス情報の収集タスクはマネージメント・セントラルを使用し、サービス情報の送信タスクはユニバーサル・コネクションを使用します。これらのタスクの実行には時間がかかります。収集ステップおよび送信ステップの概要を以下に示します。
- | • マネージメント・セントラルの収集タスクは、サービス情報収集が必要かどうかを判断し、必要に応じて新規のサービス情報を収集します。
- | • 収集が完了すると、ユニバーサル・コネクションを使用するジョブがサブミットされ、以下のステップが実行されます。
- | – 接続プロファイルの開始
- | – 関連の回線記述、コントローラー記述および装置記述をオンに変更 (該当する場合)
- | – IBM への接続
- | – サービス情報の送信
- | • 情報の収集および送信に必要な時間の長さに影響を与える要因には、システムのサイズ、処理ロード、および接続速度などがあります。

関連情報

HMC を使用せずにサービスおよびサポートに接続するための i5/OS のセットアップ

モデムおよびリソース要件

Point-to-Point TCP/IP ユニバーサル・コネクションに必要なモデムおよびリソース要件について理解します。

活動化中に作成されたエレクトロニック・サービス・エージェントおよび ECS サービスの構成は、*PTP (Point-to-Point) TCP/IP ユニバーサル・コネクションを基にしています。このタイプの接続をサポートするモデムまたはリソース、あるいはその両方がない場合は、サービス構成が使用できないか、または内部リソースの不足により活動化が失敗します。

モデム要件

- 1 表 1 を使用して、ご使用のモデムおよびリソースに応じてセットアップ可能な point-to-point 機能を判別し
- 1 ます。このモデムを問題報告機能およびサービス情報の送信機能に使用する場合は、ECS も SDLC 通信ま
- 1 たは SNA 通信ではなく、TCP/IP を使用するように構成する必要があります。

非同期モードのモデム

- 1 非同期モードで動作するようにモデムを構成した場合は、問題報告およびサービス情報の収集と送信の両方
- 1 を構成できます (例えば、2771 および 9771 内部モデム、IBM 7855、IBM 7857、または IBM 7858 およ
- 1 びデュアル・モデル IBM 7852-400)。

- 1 注: IBM 以外のモデムを使用する場合、RS-232 (EIA 232) シリアル・インターフェースおよび V.34/V.42
- 1 プロトコル (V.90 はオプション) をサポートする非同期モデムはすべてこの機能に使用できます。

一般的には、デフォルト・モデム設定の DSR (データ・セット・レディー) はオーバーライドしなければなりません。iSeries サーバーでハンガアップを検出するには、CD (キャリア検出) に従って DSR を設定する必要があります。詳しくは、モデムの資料を参照してください。

通信入出力アダプター要件

AT&T ダイアルアップおよび VPN 接続がサポートされています。

次の互換性のある入出力アダプターのいずれかが存在するかどうかを判別します。

表 1. アダプターおよび説明

アダプター	説明
2699	2 回線 WAN IOA。この IOA には、2629 LAN/WAN/ワークステーション IOP または MFIOF のいずれかが必要。
2720	PCI WAN/平衡型 IOA
2721	PCI 2 回線 WAN IOA
2742	2 回線通信 IOA
2745	PCI 2 回線 WAN IOA (IOA 2721 の後継)
2771	ポート 1 に V.90 内蔵モデム、ポート 2 に標準通信インターフェースを接続した 2 ポート WAN IOA。2771 アダプターのポート 2 を使用するには、外付けモデムおよび適切なケーブルが必要。
2772	2 ポート V.90 内蔵モデム WAN IOA
2793	ポート 1 に V.90 内蔵モデム、ポート 2 に標準通信インターフェースを接続した 2 ポート WAN IOA。2771 アダプターのポート 2 を使用するには、外付けモデムおよび適切なケーブルが必要。
2805	4 ポート V.92 内蔵モデム WAN IOA

バッチ活動化

エレクトロニック・サービス・エージェントは、バッチ環境で活動化できます。この方法は、多数のリモート・システムを使用しており、セントラル・サイトからプログラムを送信してリモートで活動化させたいお客様に役立ちます。

バッチ環境での方法を使用するには、エレクトロニック・サービス・エージェント製品がインストールされており、エレクトロニック・サービス・エージェントの Simplified Activation PTF が各システム上で使用可能で、インストール済みまたはインストール可能である必要があります。

V5R4 より前のリリースの場合:

- | • プログラムを使用する前に、サービス・プログラムのご使用条件を受諾する必要があります。ご使用条件を受諾するには、以下のステップのいずれかを実行します。
 - | – コマンド行に GO SERVICE と入力します。「**Display Service Agent license agreement (サービス・エージェントご使用条件の表示)**」を選択します。ご使用条件を読み、F6 キー (この使用条件を受け入れます) を押して受諾します。
 - | – コマンド行に QSVCDRCR/ACPTSALIC と入力します。ご使用条件を読み、F6 キーを押して受諾します。
- | • エレクトロニック・サービス・エージェントのコマンドは、V5R4 用のコマンドと同一ではありません。バッチ活動化については、「エレクトロニック・サービス・エージェント 使用者の手引き V5R3」 Web サイトを参照してください。

表 2. コマンドおよび説明

コマンド	コマンドの説明
CHGCNTINF	サービス連絡先情報を変更します。この情報は、WRKCNTINF コマンドがローカル・サービス情報として使用します。
CRTSRVCFG	問題およびサービス情報を IBM に電子的に報告する際に使用するサービス構成を作成します。
CHGSRVCFG	問題およびサービス情報を IBM に電子的に報告する際に使用するサービス構成を変更します。
DLTSRVCFG	問題およびサービス情報を IBM に電子的に報告する際に使用するサービス構成を削除します。
VFYSRVCFG	問題およびサービス情報を IBM に電子的に報告する際に使用するサービス構成を検査します。
CHGSRVAGT	エレクトロニック・サービス・エージェントの操作を変更します。
CHGSRVAGTA	エレクトロニック・サービス・エージェントの設定を変更します。
DSPSRVAGT	エレクトロニック・サービス・エージェントのさまざまな特徴を表示します。
ENDSRVAGT	エレクトロニック・サービス・エージェント・サブシステム・ジョブを終了します。
RTVSRVAGT	CHGSRVATGTA コマンドのパラメーター AUTOPTF および AUTOTEST に使用する有効な曜日を検索します。
STRSRVAGT	エレクトロニック・サービス・エージェントを開始します。このコマンドを使用する前に CHGSRVAGTA コマンドが使用されている場合、エレクトロニック・サービス・エージェントは、その設定値を使用して活動化されます。そのコマンドが使用されていない場合、エレクトロニック・サービス・エージェントは、デフォルト値を使用して活動化されます。

CL プログラム例が提供されています。

バッチ活動化用の CL プログラム例

このサンプル・プログラムでは、架空の会社 ABC について説明しています。この架空の会社に関連した参照は、説明のためのみの内容です。

注: コード・サンプルをご使用になることで、お客様は 25 ページの『コードに関するライセンス情報および特記事項』の条項に同意されたものとみなされます。

```
| /*****  
| /* ELECTRONIC SERVICE AGENT SAMPLE BATCH ACTIVATION PROGRAM      */  
| /*****  
| /*  
| /* THIS CODE IS PROVIDED AS A SAMPLE AND IS NOT INTENDED        */  
| /* TO BE SUPPORTED BY IBM. THIS IS SUPPLIED ON AN AS-IS         */  
| /* BASIS AND IT IS THE RESPONSIBILITY OF THE END USER TO ENSURE */  
| /* THE ACCURACY OF THE PROGRAM IN THEIR ENVIRONMENT.           */  
| /*  
| /*****  
| /*  
| /* See the Electronic Service Agent Information Center articles  */  
| /* for additional requirements, such as authorities and system   */  
| /* values.                                                         */  
| /*  
| /*****  
| PGM  
| /*****  
| /*  
| /* The following variables are used to retrieve the possible     */  
| /* days to be used as input to the CHGSRVAGTA AUTOPTF and AUTOTEST */  
| /* parameters.                                                   */  
| /*  
| /*****  
| DCL VAR(&DAY1) TYPE(*CHAR) LEN(4)  
| DCL VAR(&DAY2) TYPE(*CHAR) LEN(4)  
| DCL VAR(&DAY3) TYPE(*CHAR) LEN(4)  
| DCL VAR(&DAY) TYPE(*CHAR) LEN(4)  
| DCL VAR(&DAYS) TYPE(*CHAR) LEN(28) +  
| VALUE('WED*THU*FRI*SAT*SUN*MON*TUE')  
| DCL VAR(&DAYPTR) TYPE(*DEC) LEN(1 0) VALUE(1)  
| /*****  
| /*  
| /* Change the contact information.                                */  
| /*  
| /*****  
| QSYS/CHGCNTINF CMPNY('ABC Company') CONTACT('System +  
| Administrator') TELNBR('123-456-7890') +  
| MAILADDR('123 ABC Street' *SAME *SAME +  
| ANYTOWN MN US 12345) LNGVER(2924) +  
| EMAILADDR(SYSADMIN@ABCCOMPANY.COM) +  
| MEDPTF(*AUTOMATIC)  
| /*****  
| /*  
| /* Configure the ECS and Service Agent connections.            */  
| /* NOTE: THIS SAMPLE ASSUMES A DIRECT CONNECTION FOR THE PRIMARY */  
| /* AND A MULTIHOP CONNECTION FOR THE BACKUP.                    */  
| /*  
| /*****  
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*PRIMARY) CNNTYPE(*DIRECT) +  
| CENTRYID(US) STATE(MN)                                          */  
| /*  
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*BACKUP) CNNTYPE(*MULTIHOP) +  
| RMTSYS('10.11.12.13')                                          */  
| /*****
```

```

| /* */
| /* Retrieve the days of the week that can be used for CHGSRVAGTA. */
| /* */
| /* Choose the day that best fits the activity for this system. */
| /* Use the &DAYS variable. The first one is the first choice, */
| /* second one is the second choice, and so on. */
| /*******/
| QSYS/RTVSRVAGT DAY1(&DAY1) DAY2(&DAY2) DAY3(&DAY3)
|
| DAYLOOP:
| IF (&DAY1 *EQ (%SUBSTRING(&DAYS &DAYPTR 4))) THEN(DO)
|   CHGVAR VAR(&DAY) VALUE(&DAY1)
| GOTO DAYLOOP
| ENDDO
|
| IF (&DAY2 *EQ (%SUBSTRING(&DAYS &DAYPTR 4))) THEN(DO)
|   CHGVAR VAR(&DAY) VALUE(&DAY2)
| GOTO DAYLOOP
| ENDDO
|
| IF (&DAY3 *EQ (%SUBSTRING(&DAYS &DAYPTR 4))) THEN(DO)
|   CHGVAR VAR(&DAY) VALUE(&DAY)
| GOTO DAYLOOP
| ENDDO
|
| CHGVAR VAR(&DAYPTR) VALUE(&DAYPTR +4)
| GOTO DAYLOOP
|
| ENDDAYLOOP:
| /*******/
| /* */
| /* Configure Service Agent hardware problem reporting using the */
| /* day of the week that was determined above and the desired time. */
| /* */
| /* -- NOTE: Use this command only if you want to override the */
| /* CHGSRVAGTA defaults. */
| /* */
| /*******/
| QSYS/CHGSRVAGTA ENABLE(*YES) AUTORPT(*YES) AUTOPTF(*YES +
|   &DAY *YES) AUTOTEST(&DAY) SRVINP((*ALL))
|
| /*******/
| /* */
| /* Activate Service Agent. If commands CHGSRVAGTA was used ahead of */
| /* this, Service Agent will activate using those settings. */
| /* If the command was not used, Service Agent will be activated */
| /* using the defaults. */
| /* */
| /*******/
| SKIPIT: QSYS/STRSRVAGT TYPE(*ACTIVATE)
|
| ENDPGM

```

エクストリーム・サポート

iSeries エクストリーム・サポートは、IBM eServer Technical Support Advantage の一部で、IBM Systems に対して IBM が提供する包括的なテクニカル・サービスおよびサポートです。

iSeries エクストリーム・サポートには、Web で使用できるサポート・ツールのほかに、製品そのものに組み込まれたサポートおよび iSeries ナビゲーターが含まれます。PM iSeries over TCP/IP、エレクトロニクス・サービス・エージェント、およびマネージメント・セントラルによるインベントリー統合などのエクストリーム・サポート・ツールがあります。

- 1 注: エレクトロニック・サービス・エージェントによって IBM に問題を報告できるのは、ご使用のシステムが保証期間中であるか、または IBM 保守サービス契約を締結されている場合のみです。

エレクトロニック・サービス・エージェントの特定のリリースを対象としたユーザズ・ガイドへのリンク

については、オンライン資料 (Online Publications) Web サイト  にアクセスしてください。

関連概念

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

関連タスク

19 ページの『エクストリーム・サポートの構成』

iSeries ナビゲーターで、iSeries エレクトロニック・サービス・エージェントの機能を使用するためにエクストリーム・サポートをどのように構成できるかを確認します。

関連資料

22 ページの『サービス要求の送信』

システム操作が使用不可にならないハードウェア障害の場合は、エレクトロニック支援により、ハードウェア保守提供者のパーツ交換サービスを要求するための、高速で電子的な手段が提供されます。この方法により、iSeries サーバーおよび選択した入出力装置上で発生する障害を報告できます。

IBM への接続のセットアップ

eServer 用ハードウェア管理コンソールを使用している場合、IBM への接続をセットアップするには、ご使用のハードウェア管理コンソール (HMC) でのいくつかのステップの実行が必要です。

詳しくは、IBM Systems Hardware Information Center の『サービス環境のセットアップ』トピックを参照してください。

IBM への接続をセットアップするために使用できる選択項目は以下のとおりです。

関連概念

2 ページの『接続』

お客様のサービス環境の基本要素は、IBM への接続方法です。

エレクトロニック・サービス・エージェントの構成

エレクトロニック・サービス・エージェントはオペレーティング・システムに組み込まれています。

- 1 エレクトロニック・サービス・エージェントには、ハードウェアおよびソフトウェアに関する自動問題報告機能があり、これはエラーを予測し、回避するのに役立ちます。

- 1 自動問題報告中に、補足のシステム・サービス情報が IBM サポート・センターに送信され、問題解決の支援に使用されます。

関連概念

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

エクストリーム・サポートの構成

iSeries ナビゲーターで、iSeries エレクトロニック・サービス・エージェントの機能を使用するためにエクストリーム・サポートをどのように構成できるかを確認します。

iSeries ナビゲーターで iSeries エレクトロニック・サービス・エージェントの機能を使用するには、以下のステップを実行することによりエクストリーム・サポートを構成する必要があります。

1. ユーザー・プロファイルで、*ALLOBJ、*IOSYSCFG、および *SECADM の特殊権限を伴う機密保護担当者 (*SECOFR) 権限が付与されていることを確認します。
2. iSeries ナビゲーターで、**マネージメント・セントラル**を拡張表示します。
3. **エクストリーム・サポート**を右マウス・ボタン・クリックして、「**構成**」を選択します。「エクストリーム・サポート」ウィザードが表示されます。
4. ウィザードの指示に従って、エクストリーム・サポートをセットアップおよび構成します。

注:

- a. 重複を避けるために、インベントリー・タスクのスケジュールを管理することをお勧めします。
- b. ユニバーサル・コネクションをまだ構成していない場合は、ここで「エクストリーム・サポート」ウィザードを使用して、その接続を構成することができます。詳しくは、『ユニバーサル・コネクションの構成』を参照してください。

関連概念

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

関連資料

17 ページの『エクストリーム・サポート』

iSeries エクストリーム・サポートは、IBM eServer Technical Support Advantage の一部で、IBM Systems に対して IBM が提供する包括的なテクニカル・サービスおよびサポートです。

22 ページの『サービス要求の送信』

システム操作が使用不可にならないハードウェア障害の場合は、エレクトロニック支援により、ハードウェア保守提供者のパーツ交換サービスを要求するための、高速で電子的な手段が提供されます。この方法により、iSeries サーバーおよび選択した入出力装置上で発生する障害を報告できます。

SNA 接続の構成

SNA と SDLC (同期データ・リンク制御) 対応のモデムを使ってエレクトロニック支援にアクセスする場合は、以下のタスクを実行して IBM のサポート・サービスに接続します。

注:

1. このタイプの構成は、エレクトロニック・サービス・エージェントでは機能しません。
2. ユニバーサル・コネクションを確立できない場合のバックアップとして、このタイプのアクセス方法を構成することができます。この構成が存在すると、ユニバーサル・コネクションは、自動的にこの構成にフォールバックします。ただし、この接続タイプは PPP 接続タイプおよび VPN 接続タイプのみ機能します。

構成情報を収集する

- 1 次サポート番号と代替サポート番号および接続情報を入手します。米国以外のお客様でサポート番号がわからない場合、詳しくは、IBM eServer iSeries サポート (IBM eServer iSeries Support) Web サイト  を参照してください。
2. エレクトロニック支援に接続されているモデムの電源をオンにします。
3. ここでサービス提供元情報を設定することもできます。トピック「ユニバーサル・コネクション」のサービス提供元情報の設定を参照してください。

構成を準備する

1. PC のデスクトップで、「**Client Access**」を開きます。
2. 「**オペレーション・コンソール**」を展開します。

注: オペレーション・コンソールを初めて使う場合は、サーバーへの新しい接続を構成する必要があります。ウィザードが構成プロセスをガイドします。ウィザードが表示されない場合は、ツールバーから「**接続**」を選択し、さらに「**新規接続**」を選択してください。Client Access Express がインストールされていない場合は、telnet または 5250 エミュレーション・セッションを使用できます。

3. オペレーション・コンソールのウィンドウで、ご使用のサーバーを選択します。
4. ファイル・メニューから、「**接続**」を選択します。
5. 装置ツールのユーザー ID とパスワードの入力を求められた場合は、どちらにも QSECOFR と入力します。
6. 「**コンソール**」を選択します。サーバーにサインオンするウィンドウが表示されます。
7. QSECOFR ユーザー ID とパスワードを入力します。
8. 『電話情報を構成する』に進みます。

電話情報を構成する

米国でこのサーバーをインストールしている場合、「データ域の変更 (CHGDTAARA)」画面の「**新しい値**」フィールドに、IBM の保守サポート番号のいずれかが表示されています。

- ミシシッピ川以东: **SST:18002378804**
- ミシシッピ川以西: **SST:18005252834**

SST の値はモデム・コマンドです。この値を入力してエラーになる場合は、SST を削除するか、または必要な接頭部 (たとえば SST9) を追加して、再度試みます。

米国以外でこのサーバーをインストールしている場合は、お客様担当の IBM サービス・サポートに連絡してください。

- 1 次電話情報および代替電話情報を構成するには、以下のステップを実行します。
 1. メインメニューのコマンド行で Call QTIINSTL と入力し、Enter キーを押します。
 2. F9 を押し、Call QTIINSTL を呼び出しして、Enter キーを押します。
 3. Call QESPHONE と入力し、Enter キーを押します。
 4. 1 次電話番号を「**新しい値**」フィールドに入力します。
 5. 電話および接続の情報を入力し、Enter キーを押します。
 - 電話番号は、「1234567890」の形式で入力するようにしてください。

- 電話番号の最後の数字より後のスペースはそのままにし、追加も削除も行わないようにしてください。文字またはスペースを追加したり削除したりすると、エラーになります。

「データ域の変更」画面が再度表示され、代替サポート電話番号の入力が可能になります (該当の地域で代替電話番号が用意されている場合)。画面が 1 次サポート番号のものか代替サポート番号 (該当の地域で代替電話番号が用意されている場合) のものかを判断するには、サブストリング開始位置の値を調べます。1 次サポート番号の場合、この値は 001 になっています。代替サポート番号の場合、この値は 051 になっています。

6. 「新しい値」フィールドに代替サポート電話番号 (1 次サポート番号として使用していない番号) を入力し、Enter キーを押します。
7. F3 (終了) を押し、メインメニューに戻ります。

連絡先情報を設定する

1. メインメニューのコマンド行で WRKCNTINF と入力し、Enter キーを押します。
2. 2 (保守情報の処理) を選択し、Enter キーを押します。「保守情報の処理」ウィンドウが表示されます。
3. 2 (保守要求連絡先情報の変更) を選択し、Enter キーを押します。「保守要求連絡先情報の変更」ウィンドウが表示されます。
4. 以下のステップを実行してください。
 - a. お客様の情報を入力し、次のダイアログ・ボックスにページ送りします。
 - b. 「各国語バージョン」フィールドに正しい情報を入力します。F4 を押して、各国語バージョンのリストを表示します。
 - c. 「PTF 送付媒体」フィールドに正しい情報を入力します。「PTF 送付媒体」フィールドに関する詳細情報を表示するには、ヘルプ・キーを押します。
 - d. Enter キーを押します。「保守情報の処理」画面が表示され、「データ域 QSSF がライブラリー QUSRSYS に作成された」というメッセージが示されます。すでに連絡先情報を入力済みで、それを変更した場合は、「サポート連絡先情報が更新された」というメッセージが表示されます。
5. お客様の接続状況をテストするには、トピック「ユニバーサル・コネクション」の『エレクトロニック支援への接続をテストする』を参照してください。

CL コマンドの使用

CL コマンドを使用して IBM への接続を作成する方法を理解します。

CL コマンド (GO SERVICE コマンドおよび CRTSRVCFG コマンドを含む) を使用して IBM のサポート・サービスへの接続を確立することもできます。詳しくは、『制御言語 (CL)』のトピックを参照してください。

注: これらのコマンドを使用して Information Center 更新アプリケーション接続を構成することはできません。

関連概念

3 ページの『インベントリー』

サーバー上の iSeries ナビゲーターを使用して、さまざまなインベントリーを定期的に収集、管理し、そのデータを指定されたセントラル・システム上に保管することができます。

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機

能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

関連情報

インベントリーの処理

サービス要求の送信

システム操作が使用不可にならないハードウェア障害の場合は、エレクトロニック支援により、ハードウェア保守提供者のパーツ交換サービスを要求するための、高速で電子的な手段が提供されます。この方法により、iSeries サーバーおよび選択した入出力装置上で発生する障害を報告できます。

サービス要求の送信 (SNDSRVRQS) コマンドは、通信セッションを確立して、サービス・サポート・システムに問題に関する情報を送信したり、またはサービス提供者との通信リンクをテストしたりします。

関連概念

7 ページの『エレクトロニック・サービス・エージェント』

エレクトロニック・サービス・エージェントは、自動ハードウェア問題報告機能を提供します。この機能は、問題の可能性を早期に検出し、修正プログラムをダウンロードし、必要に応じて問題を自動的に IBM に連絡することにより、ハードウェア・エラーを予見し、回避するのに役立ちます。

関連タスク

19 ページの『エクストリーム・サポートの構成』

iSeries ナビゲーターで、iSeries エレクトロニック・サービス・エージェントの機能を使用するためにエクストリーム・サポートをどのように構成できるかを確認します。

関連資料

17 ページの『エクストリーム・サポート』

iSeries エクストリーム・サポートは、IBM eServer Technical Support Advantage の一部で、IBM Systems に対して IBM が提供する包括的なテクニカル・サービスおよびサポートです。

サービス要求の即時の送信

サービス要求を即時に送信すると決めた場合は、「報告オプションの選択」画面で**オプション 1** (サービス要求の即時送信) を選択します。システムは、問題ログ・エントリーをサービス要求としてパッケージ化します。次に、サーバーは自動的に IBM サービス提供者システムにダイヤルし、システムからサービス提供者に問題が送信されます。

注: サービス要求は、System Manager for iSeries ライセンス・プログラムがインストールされている他のサーバーにも送信できます。

- 1 サービス提供者は、要求がハードウェアとソフトウェアのどちらの保守に関するものかを判別し、以下の適切な処置を行います。

ハードウェアの保守:

- 1 サービス・プロバイダーが IBM であり、かつ問題の症状に適合する PTF がない場合は、次の活動のいずれかが行われます。
 - 要求が IBM サービス技術員に送信されます。
 - IBM お客様支援グループ担当者が、さらに詳細な問題の状況についてお尋ねします。サービス提供者システムへの接続が終了し、問題ログ内の問題の状況が SENT に変更されます。

ソフトウェアの保守:

- 問題分析中に作成した症状記述を元に、プログラム一時修正 (PTF) のデータベースを検索します。
- サービス提供者が IBM であり、一致する症状記述が見つかり、その PTF が入手できる場合、IBM はその PTF を電子的に送信するか、または、PTF CD を郵送でお送りします。PTF とそれに必要な前提 PTF のサイズにより、IBM が PTF を電子的に送信するか、あるいは郵送するかが決定されます。電子的に受信する PTF は QGPL ライブラリーに置かれ、そのファイル名には Q の後に PTF 番号が付いており、ファイル・タイプは SAVF です。
- 一致する症状記述が見つからないか、または PTF を入手できない場合は、「APAR データの保管」画面が表示されます。この画面では、発生した問題に関連した次の情報を保管します。
 - ヒストリー・ログ
 - ジョブ情報
 - ハードウェア・リソースおよびソフトウェア・リソース
 - エラー・ログ・エントリー
 - 垂直ライセンス内部コード・ログ・エントリー
 - 問題ログ・エントリー
 - 画面のピクチャー

次に、この情報を IBM ソフトウェア・サポートに転送して、問題解決のための支援を受けることができます。

PTF を受け取るか、または問題をさらに調査するためにオープンすると、サービス提供者への接続が終了します。システムは、問題ログ内の問題の状況を SENT または ANSWERED に変更します。

注: エレクトロニック支援を使用するときは、ご使用のサーバーから IBM システムにダイヤルする必要があります。必ずエレクトロニック支援モデムを使用可能な状態にして、電源をオンにしてください。

サービス要求の事後送信

サービス要求を後で送信すると決めた場合は、「報告オプションの選択」画面で**オプション 2** (サービス要求を送信しない) を選択します。問題ログ内の問題の状況は、PREPARED に変更されます。

状況が PREPARED の問題を提出するには、『システムが検出した問題の報告』の指示に従います。システムが問題を報告する場合、問題ログ・エントリーはサービス要求としてパッケージ化されます。次に、サーバーは自動的にサービス提供者システムにダイヤルし、サービス提供者に問題が送信されます。

1 問題ログ内にある、状況が PREPARED の問題をすべて報告するには、次のようにします。

1. 「問題処理」画面で、F16 (準備済み問題の報告) を押します。
2. 任意のコマンド行で SNDSRVRQS *PREPARED と入力し、Enter キーを押します。

プログラム一時修正 (PTF) を受け取るか、または問題をさらに調査するためにオープンすると、サービス提供者システムへの接続が終了します。システムは、問題ログ内の問題の状況を SENT または ANSWERED に変更します。

注: エレクトロニック支援を使用するときは、ご使用のサーバーから IBM システムにダイヤルする必要があります。必ずエレクトロニック支援モデムを使用可能な状態にして、電源をオンにしてください。

サービスおよびサポートの関連情報

以下にリストされているのは、サービスとサポートおよびユニバーサル・コネクションに関連した Web サイトおよび information center トピックです。どの PDF も表示または印刷することができます。

サービスおよびサポートの関連情報

• Web サイト:

- IBM Redbooks™ の AS/400e Diagnostic Tools for System Administrators

(<http://www.redbooks.ibm.com/abstracts/sg248253.html>) 

- IBM Electronic Service Agent for iSeries (<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>)  Web サイト

• iSeries Information Center:

- APPC、APPN、および HPR は、SNA に組み込まれるプロトコルの例です。
- IBM eServer iSeries Performance Management/400e
- i5/OS の保守と管理および関連ソフトウェア
- リモート・アクセス・サービス: PPP 接続
- トラブルシューティング
- ソフトウェア修正の使用
- VPN (仮想プライベート・ネットワーク)
- インベントリーの処理

ユニバーサル・コネクションの関連情報

• Web サイト:

- AT&T business (www.attbusiness.net)  Web サイト

- iSeries Access for Windows (<http://www-1.ibm.com/servers/eserver/series/access/>)  Web サイト

• iSeries Information Center:

- Client SOCKS サポート
- PPP 用のモデムの構成
- 暗黙的な IKE
- IP Security (IPSec) protocols
- iSeries Access for Windows のインストールおよびセットアップ
- Layer 2 Tunnel Protocol (L2TP)
- NAT 互換 IPSec
- パケット・ルールの概念
- PPP のトラブルシューティング
- VPN のトラブルシューティング
- VPN (仮想プライベート・ネットワーク)

- **IBM Systems Hardware Information Center:** 『サービス環境のセットアップ』 トピック

PDF ファイルの保管

PDF を表示用または印刷用にワークステーションに保存するには、次のようにします。

1. ブラウザーで、その PDF を右クリックします (上記のリンクの右クリック)。
2. PDF をローカルに保管するオプションをクリックします。
3. PDF を保存したいディレクトリーに進みます。
4. 「保存」をクリックします。

Adobe Reader のダウンロード

PDF を表示または印刷するには、Adobe Reader が必要です。この無料コピーは Adobe Web サイト (www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html)  からダウンロードできます。

コードに関するライセンス情報および特記事項

IBM は、お客様に、すべてのプログラム・コードのサンプルを使用することができる非独占的な著作使用权を許諾します。お客様は、このサンプル・コードから、お客様独自の特別のニーズに合わせた類似のプログラムを作成することができます。

- | 強行法規で除外を禁止されている場合を除き、IBM、そのプログラム開発者、および供給者は「プログラム」および「プログラム」に対する技術的サポートがある場合にはその技術的サポートについて、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を負わないものとします。
- | IBM、そのプログラム開発者、または供給者は、いかなる場合においてもその予見の有無を問わず、以下に対する責任を負いません。
 1. データの喪失、または損傷。
 2. 直接損害、特別損害、付随的損害または間接損害およびその他の拡大損害
 3. 逸失した利益、ビジネス上の収益、あるいは節約すべかりし費用
- | 国または地域によっては、法律の強行規定により、上記の責任の制限が適用されない場合があります。

付録. 特記事項

本書は米国 IBM が提供する製品およびサービスについて作成したものです。

本書に記載の製品、サービス、または機能が日本においては提供されていない場合があります。日本で利用可能な製品、サービス、および機能については、日本 IBM の営業担当員にお尋ねください。本書で IBM 製品、プログラム、またはサービスに言及していても、その IBM 製品、プログラム、またはサービスのみが使用可能であることを意味するものではありません。これらに代えて、IBM の知的所有権を侵害することのない、機能的に同等の製品、プログラム、またはサービスを使用することができます。ただし、IBM 以外の製品とプログラムの操作またはサービスの評価および検証は、お客様の責任で行っていただきます。

IBM は、本書に記載されている内容に関して特許権 (特許出願中のものを含む) を保有している場合があります。本書の提供は、お客様にこれらの特許権について実施権を許諾することを意味するものではありません。実施権についてのお問い合わせは、書面にて下記宛先にお送りください。

〒106-0032
東京都港区六本木 3-2-31
IBM World Trade Asia Corporation
Licensing

以下の保証は、国または地域の法律に沿わない場合は、適用されません。 IBM およびその直接または間接の子会社は、本書を特定物として現存するままの状態を提供し、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任を負わないものとします。国または地域によっては、法律の強行規定により、保証責任の制限が禁じられる場合、強行規定の制限を受けるものとしします。

この情報には、技術的に不適切な記述や誤植を含む場合があります。本書は定期的に見直され、必要な変更は本書の次版に組み込まれます。IBM は予告なしに、随時、この文書に記載されている製品またはプログラムに対して、改良または変更を行うことがあります。

本書において IBM 以外の Web サイトに言及している場合がありますが、便宜のため記載しただけであり、決してそれらの Web サイトを推奨するものではありません。それらの Web サイトにある資料は、この IBM 製品の資料の一部ではありません。それらの Web サイトは、お客様の責任でご使用ください。

IBM は、お客様が提供するいかなる情報も、お客様に対してなら義務も負うことのない、自ら適切と信ずる方法で、使用もしくは配布することができるものとします。

本プログラムのライセンス保持者で、(i) 独自に作成したプログラムとその他のプログラム (本プログラムを含む) との間での情報交換、および (ii) 交換された情報の相互利用を可能にすることを目的として、本プログラムに関する情報を必要とする方は、下記に連絡してください。

IBM Corporation
Software Interoperability Coordinator, Department YBWA
3605 Highway 52 N
Rochester, MN 55901
U.S.A.

本プログラムに関する上記の情報は、適切な使用条件の下で使用することができますが、有償の場合もあります。

- 1 本書で説明されているライセンス・プログラムまたはその他のライセンス資料は、IBM 所定のプログラム
- 1 契約の契約条項、IBM プログラムのご使用条件、IBM 機械コードのご使用条件、またはそれと同等の条項
- 1 に基づいて、IBM より提供されます。

この文書に含まれるいかなるパフォーマンス・データも、管理環境下で決定されたものです。そのため、他の操作環境で得られた結果は、異なる可能性があります。一部の測定が、開発レベルのシステムで行われた可能性があります。その測定値が、一般に利用可能なシステムのものと同じである保証はありません。さらに、一部の測定値が、推定値である可能性があります。実際の結果は、異なる可能性があります。お客様は、お客様の特定の環境に適したデータを確かめる必要があります。

IBM 以外の製品に関する情報は、その製品の供給者、出版物、もしくはその他の公に利用可能なソースから入手したものです。IBM は、それらの製品のテストは行っておりません。したがって、他社製品に関する実行性、互換性、またはその他の要求については確認できません。IBM 以外の製品の性能に関する質問は、それらの製品の供給者をお願いします。

IBM の将来の方向または意向に関する記述については、予告なしに変更または撤回される場合があります、単に目標を示しているものです。

本書には、日常の業務処理で用いられるデータや報告書の例が含まれています。より具体性を与えるために、それらの例には、個人、企業、ブランド、あるいは製品などの名前が含まれている場合があります。これらの名称はすべて架空のものであり、名称や住所が類似する企業が実在しているとしても、それは偶然にすぎません。

著作権使用許諾:

本書には、様々なオペレーティング・プラットフォームでのプログラミング手法を例示するサンプル・アプリケーション・プログラムがソース言語で掲載されています。お客様は、サンプル・プログラムが書かれているオペレーティング・プラットフォームのアプリケーション・プログラミング・インターフェースに準拠したアプリケーション・プログラムの開発、使用、販売、配布を目的として、いかなる形式においても、IBM に対価を支払うことなくこれを複製し、改変し、配布することができます。このサンプル・プログラムは、あらゆる条件下における完全なテストを経ていません。従って IBM は、これらのサンプル・プログラムについて信頼性、利便性もしくは機能性があることをほのめかしたり、保証することはできません。

それぞれの複製物、サンプル・プログラムのいかなる部分、またはすべての派生的創作物にも、次のように、著作権表示を入れていただく必要があります。

© (お客様の会社名) (西暦年). このコードの一部は、IBM Corp. のサンプル・プログラムから取られています。 © Copyright IBM Corp. _年を入れる_. All rights reserved.

この情報をソフトコピーでご覧になっている場合は、写真やカラーの図表は表示されない場合があります。

プログラミング・インターフェース情報

本書「サービスおよびサポート」には、プログラムを作成するユーザーが IBM i5/OS のサービスを使用するためのプログラミング・インターフェースが記述されています。

商標

以下は、IBM Corporation の商標です。

AS/400e
Electronic Service Agent
e (ロゴ) server
eServer
i5/OS
IBM (ロゴ)
IBM
iSeries
Redbooks

Microsoft、Windows、Windows NT および Windows ロゴは、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標です。

Java およびすべての Java 関連の商標およびロゴは、Sun Microsystems, Inc. の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

他の会社名、製品名およびサービス名などはそれぞれ各社の商標または登録商標です。

使用条件

これらの資料は、以下の条件に同意していただける場合に限りご使用いただけます。

個人使用: これらの資料は、すべての著作権表示その他の所有権表示を保存していただくことを条件に、非商業的な個人使用のために複製することができます。ただし、IBM の明示的な承諾をえずに、これらの資料またはその一部について、二次的著作物を作成したり、配布 (頒布、送信を含む) または表示 (上映を含む) することはできません。

商業的使用: これらの資料は、すべての著作権表示その他の所有権表示を保存していただくことを条件に、お客様の企業内に限り、複製、配布、表示することができます。ただし、IBM の明示的な承諾をえずにこれらの資料の二次的著作物を作成したり、お客様の企業外で資料またはその一部を複製、配布、または表示することはできません。

ここで明示的に許可されているもの以外に、資料や資料内に含まれる情報、データ、ソフトウェア、またはその他の知的所有権に対するいかなる許可、ライセンス、または権利を明示的にも黙示的にも付与するものではありません。

資料の使用が IBM の利益を損なうと判断された場合や、上記の条件が適切に守られていないと判断された場合、IBM はいつでも自らの判断により、ここで与えた許可を撤回できるものとさせていただきます。

お客様がこの情報をダウンロード、輸出、または再輸出する際には、米国のすべての輸出入関連法規を含む、すべての関連法規を遵守するものとします。

IBM は、これらの資料の内容についていかなる保証もしません。これらの資料は、特定物として現存するままの状態を提供され、第三者の権利の不侵害の保証、商品性の保証、特定目的適合性の保証および法律上の瑕疵担保責任を含むすべての明示もしくは黙示の保証責任なしで提供されます。



Printed in Japan