



Systemy IBM - iSeries
Serwis i wsparcie
Serwis i wsparcie klienta

Wersja 5 Wydanie 4





Systemy IBM - iSeries

Serwis i wsparcie

Serwis i wsparcie klienta

Wersja 5 Wydanie 4

Uwaga

Przed skorzystaniem z tych informacji oraz z produktu, którego dotyczą, należy przeczytać informacje znajdujące się w dodatku “Uwagi”, na stronie 25

Wydanie siódme (luty 2006)

To wydanie dotyczy wersji 5, wydania 4, modyfikacji 0 systemu operacyjnego IBM i5/OS (numer produktu 5722-SS1) oraz wszystkich kolejnych wydań i modyfikacji, o ile w nowych wydaniach nie określono inaczej. Wersja ta nie działa na wszystkich modelach komputerów z procesorem RISC ani na modelach z procesorem CISC.

© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2006. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Spis treści

Serwis i wsparcie klienta	1
Co nowego w wersji V5R4	1
Drukowanie plików PDF i podręczników	1
Serwis i wsparcie - przegląd	2
Połączenia	2
Spisywanie zasobów	2
Zgłaszanie problemów	3
Poprawki	3
Wsparcie zdalne	3
Elektroniczne wsparcie klienta	4
Elektroniczne wsparcie klienta: uprawnienia do używania komend	5
Dodawanie elektronicznego wsparcia klienta na serwerze	6
Program Electronic Service Agent	6
Lista kontrolna poprzedzająca aktywację	8
Aktywowanie programu Electronic Service Agent.	9
Używanie programu Electronic Service Agent	10
Rozwiązywanie problemów z programem Electronic Service Agent	11

Usługa Extreme Support	16
Konfigurowanie połączenia z IBM	16
Konfigurowanie programu Electronic Service Agent	16
Konfigurowanie usługi Extreme Support	17
Konfigurowanie połączenia SNA	17
Korzystanie z komend CL	19
Wysłanie zgłoszeń serwisowych	19
Natychmiastowe wysłanie zgłoszenia serwisowego	20
Późniejsze wysłanie zgłoszenia serwisowego	21
Serwis i wsparcie - informacje pokrewne	21

Dodatek. Uwagi	25
Informacje dotyczące interfejsu programistycznego	27
Znaki towarowe	27
Warunki.	27

Serwis i wsparcie klienta

Rozdział ten ma pomóc w zrozumieniu opcji serwisowych dostępnych na serwerze iSeries oraz w konfigurowaniu opcji serwera, które mają być używane.

Jeśli używana jest konsola HMC dla serwera  **server**, należy wykonać kilka czynności, aby skonfigurować połączenie z IBM. Więcej informacji zawiera sekcja Konfigurowanie środowiska serwisowego w Centrum informacyjnym - sprzęt.

Uwaga: Korzystając z przykładowego kodu, użytkownik akceptuje warunki określone w temacie “Informacje dotyczące licencji na kod” na stronie 22.

Co nowego w wersji V5R4

W tym temacie opisano zmiany wprowadzone w sekcji Serwis i wsparcie klienta dotyczące systemu IBM i5/OS w wersji V5R4.



- | Do programu Electronic Service Agent w systemie IBM i5/OS wersja V5R4 dodano następujące funkcje:
- | • Ponawianie zgłoszenia problemu
- | • Wyświetlanie informacji i statusu zgłaszania problemów
- | • Zgłaszanie problemów z oprogramowaniem

Więcej informacji o nowościach i zmianach w tej wersji zawiera sekcja Informacje dla użytkowników.

Drukowanie plików PDF i podręczników

W tym temacie opisano przeglądanie i drukowanie pliku PDF z tymi informacjami.

Aby wyświetlić lub pobrać dokumenty w formacie PDF, wybierz następujące tematy:


- Dokument PDF Serwis i wsparcie klienta (około 350 kB) 
- Dokument PDF Połączenie standardowe (about 900 KB) 

Zapisywanie plików PDF

Aby zapisać plik PDF na stacji roboczej do przeglądania lub wydruku:

1. Kliknij prawym przyciskiem myszy plik PDF w przeglądarce (kliknij prawym przyciskiem myszy powyższy odsyłacz).
- | 2. Kliknij opcję zapisania pliku PDF na komputerze lokalnym.
3. Przejdź do katalogu, w którym ma być zapisany plik PDF.
4. Kliknij **Zapisz**.

Pobieranie programu Adobe Reader

- | Do przeglądania lub drukowania plików PDF potrzebny jest program Adobe Reader. Jego bezpłatną kopię można
- | pobrać z serwisu WWW firmy Adobe (www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html) .

Serwis i wsparcie - przegląd

Celem niniejszego tematu jest opisanie różnych aspektów serwisu i wsparcia, z których można skorzystać, aby zapewnić, że serwer i aplikacje będą gotowe w każdym momencie, gdy tylko będą potrzebne.

Jest kilka rodzajów serwisu i wsparcia, jak to pokazano na poniższym diagramie.



Rysunek 1. Serwis i wsparcie - przegląd

Połączenia

Podstawowym elementem środowiska serwisowego jest połączenie z IBM.

Wybór metody połączenia zależy od kilku czynników:

- Konfiguracji sprzętu, oprogramowania i sieci. Do tej konfiguracji należą zmienne, takie jak informacje o tym, czy istnieje bezpośrednie połączenie z Internetem, czy używany jest modem i czy połączenie jest nawiązywane poprzez konsolę (taką jak konsola HMC dla serwera eServer).
- Poziomu ochrony wymaganego dla danego przedsiębiorstwa.

Do skonfigurowania połączenia z IBM można użyć kreatora połączenia standardowego. Połączenie z IBM można również skonfigurować za pomocą SNA lub komendy Tworzenie konfiguracji usługi (Create Service Configuration - CRTSRVCFG).

Pojęcia pokrewne

“Konfigurowanie połączenia z IBM” na stronie 16

Jeśli używana jest konsola HMC dla serwera eServer, należy wykonać kilka czynności, aby skonfigurować połączenie z IBM.

Spisywanie zasobów

Programu iSeries Navigator można użyć do regularnego kolekcjonowania różnych spisów zasobów, zarządzania nimi i przechowywania ich w wyznaczonym systemie centralnym.

- | Można kolekcjonować informacje o następujących zasobach: użytkownicy i grupy, poprawki, wartości systemowe, zasoby sprzętowe i programowe, atrybuty serwisowe, informacje kontaktowe lub atrybuty sieciowe. Można
- | zainstalować inne aplikacje umożliwiające kolekcjonowanie list innych typów zasobów.

Informacje te można współużytkować z IBM za pomocą programu Electronic Service Agent. Dzięki temu IBM może udzielić pomocy w zidentyfikowaniu problemów i szybszym ich rozwiązaniu. W niektórych przypadkach dzięki współużytkowaniu spisu zasobów można całkiem uniknąć wystąpienia problemu. Na przykład jeśli współużytkuje się z IBM informacje o zasobach oprogramowania i udostępniona zostaje poprawka dla zainstalowanego programu. W zależności od wybranej opcji połączenia można automatycznie otrzymać poprawkę, która pomoże uniknąć problemu, zanim on wystąpi.

Więcej informacji na temat współużytkowania informacji o zasobach z IBM zawiera sekcja Electronic Service Agent. Więcej informacji na temat korzystania z menu GO SERVICE zawiera sekcja Używanie wiersza komend zdalnych.

Pojęcia pokrewne

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

“Korzystanie z komend CL” na stronie 19

Informacje o tym, jak używać komend CL do nawiązania połączenia z IBM.

Informacje pokrewne

Praca ze spisywaniem zasobów

Zgłaszanie problemów

Serwer może pomóc w ustaleniu przyczyny występowania problemów sprzętowych oraz niektórych problemów z oprogramowaniem, które zostały wykryte przez system.

W takich przypadkach serwer komunikuje się z bazą danych działu wsparcia IBM aby na podstawie objawów odnaleźć przyczynę problemu. W zależności od problemu mogą być podjęte następujące działania:

- wysłanie poprawki, jeśli zaistnieje taka potrzeba,
- wysłanie części (sprzętu) do zainstalowania w systemie,
- dział wsparcia IBM może skontaktować się telefonicznie, aby zebrać więcej informacji i pomóc w przeprowadzeniu analizy problemu,
- IBM może wysłać profesjonalnego pracownika serwisu.

Poprawki

Poprawki mogą pomóc usunąć problem i usprawnić obsługę systemu.

Co jakiś czas w oprogramowaniu lub oprogramowaniu wbudowanym wykrywane są problemy. IBM udostępnia wtedy poprawkę (znaną jako poprawka PTF - program temporary fix) usuwającą dany problem. Poprawki odgrywają ważną rolę w strategii obsługi systemu. Dzięki nim można zmniejszyć czas przestoju systemu, zwiększyć funkcjonalność i zapewnić optymalną dostępność. Ważne jest, aby wprowadzić strategię zarządzania poprawkami, dzięki niej można śledzić poprawki dostępne dla posiadanego oprogramowania i zapewnić płynne działanie tego oprogramowania.

Szczegółowe informacje na temat poprawek oraz wdrażania strategii zarządzania poprawkami zawiera sekcja Obsługa i zarządzanie systemem i5/OS i oprogramowaniem pokrewnym..

Wsparcie zdalne

W niektórych przypadkach personel działu wsparcia IBM może połączyć się bezpośrednio z serwerem użytkownika, aby określić źródło problemu.

Jeśli użytkownik umożliwił połączenie ze swoim serwerem, IBM może użyć jednej z następujących metod połączenia:

Wirtualne sieci prywatne

Wirtualna sieć prywatna (VPN - Virtual private networking) wykorzystuje kilka ważnych protokołów TCP/IP do zabezpieczenia ruchu danych. Jeśli elektroniczne wsparcie klienta zostało skonfigurowane do używania jednej z opcji połączenia standardowego VPN, można posłużyć się komendą Uruchomienie zdalnej obsługi (STRRMTSPT) z opcją *VPN.

Protokół PPP (Point-to-Point Protocol)

Protokół PPP jest internetowym standardem przesyłania danych przez linie szeregowo. Jest to protokół połączenia najczęściej używany wśród dostawców usług internetowych (ISP). Protokół PPP umożliwia pojedynczym komputerom dostęp do sieci, które są połączone z siecią Internet. Serwer iSeries obsługuje protokół TCP/IP PPP w ramach łączności z sieciami rozległymi (WAN). Opcja *PPP komendy Uruchomienie zdalnej obsługi (Start Remote Support - STRRMTSPT) zawiera dodatkowe szczegóły.

Architektura systemów sieciowych (SNA)

W sieciach IBM na architekturę SNA składa się warstwowa struktura logiczna, formaty, protokoły i sekwencje działań używane do transmisji jednostek informacji przez sieci. Architektura SNA steruje również konfiguracją i działaniem sieci. Protokołami włączonymi w sieć SNA są na przykład: komunikacja APPC, sieć APPN i routing HPR. Za ich pomocą można łączyć serwer iSeries z innymi systemami Systemy IBM lub systemami innych producentów, podłączać zdalne kontrolery i zapewnić wysoki poziom ochrony systemu. Opcja *VRT komendy Uruchomienie zdalnej obsługi (Start Remote Support - STRRMTSPT) zawiera dodatkowe szczegóły.

Narzędzie zdalnego wsparcia serwisowego (Remote Service Support Facility - RSSF)

RSSF umożliwia diagnostyczny dostęp działu wsparcia IBM do Licencjonowanego Kodu Wewnętrznego serwera.

Jeśli personel wsparcia uzna, że jest to najlepsza metoda zdiagnozowania i naprawy problemu, udzieli szczegółowych informacji na temat umożliwiania połączenia.

Informacje pokrewne

Wirtualne sieci prywatne

Używanie komendy Uruchomienie zdalnej obsługi (Start remote support - STRRMTSPT).

Połączenie standardowe

Remote Access Services: połączenia PPP

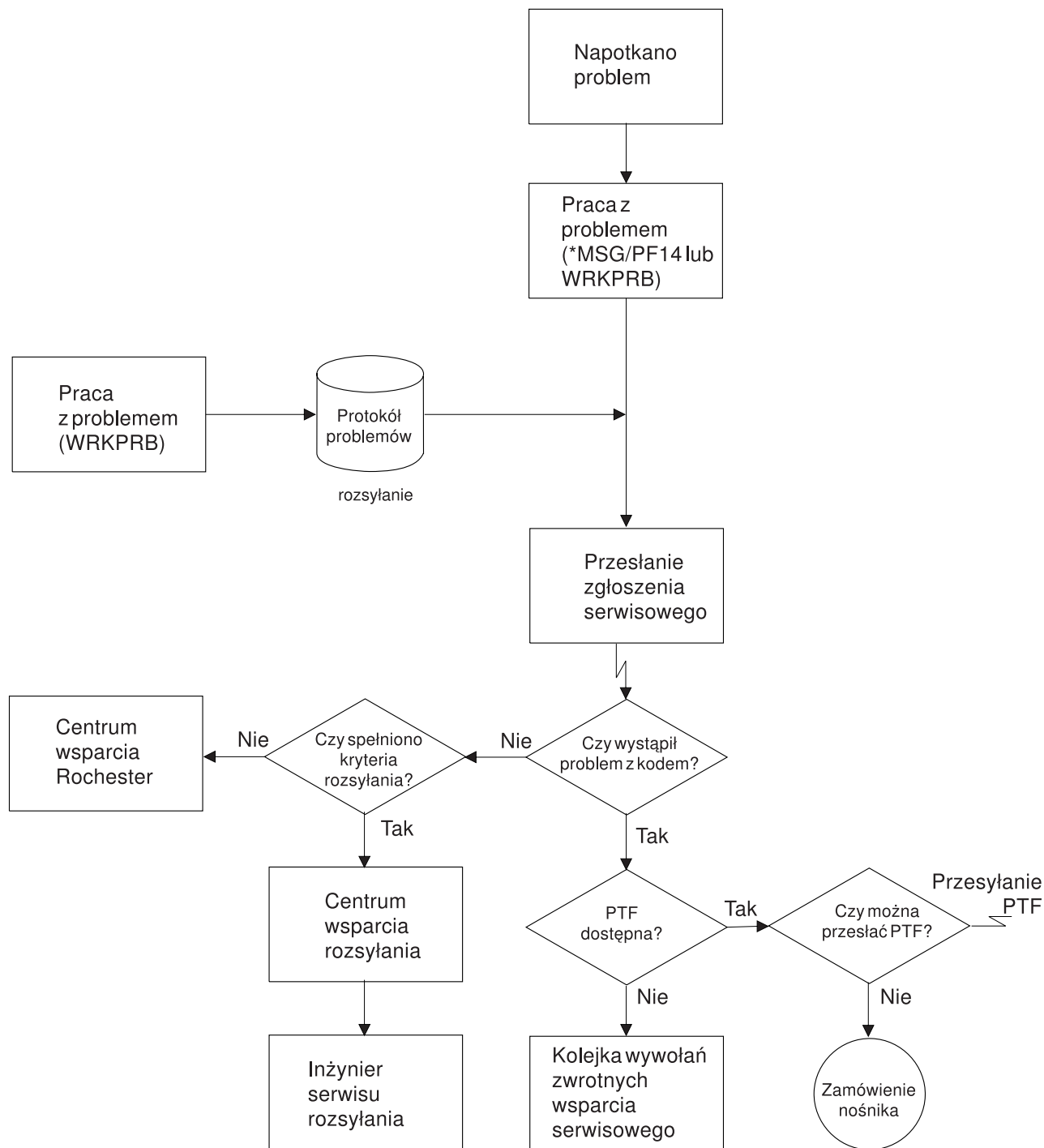
APPC, APPN i HPR

Elektroniczne wsparcie klienta

Serwer może pomóc w ustaleniu przyczyny występowania problemów sprzętowych oraz niektórych problemów z oprogramowaniem, które zostały wykryte przez system. Serwer ma zintegrowany zestaw funkcji przeznaczonych do wspomagania serwisu i obsługi systemu. Są to funkcje elektronicznego wsparcia klienta.

- | System operacyjny zawiera elektroniczne wsparcie klienta, które zapewnia połączenie z systemem serwisowym IBM
- | po przeprowadzeniu analizy problemu i procedur wyodrębnienia problemu. Sprzęt i oprogramowanie komunikacyjne
- | potrzebne do uzyskania dostępu do funkcji zdalnego serwisu i wsparcia IBM są częścią systemu operacyjnego.

Poniższy diagram pokazuje, jak jest zorganizowane elektroniczne wsparcie klienta w celu zgłaszania problemów i otrzymywania odpowiedzi.



RV3P051-1

Rysunek 2. Raportowanie problemów i otrzymywanie odpowiedzi

Elektroniczne wsparcie klienta: uprawnienia do używania komend

Informacje dotyczące uprawnień niezbędnych do korzystania z elektronicznego wsparcia klienta.

Aby użyć elektronicznego wsparcia klienta, należy od szefa bezpieczeństwa uzyskać uprawnienia do następujących komend:

- Wysłanie zamówienia PTF (Send program temporary fix (PTF) Order - SNDPTFORD)
- Wysłanie żądania serwisowego (Send Service Request - SNDSRVRQS)
- Praca z danymi kontaktów (Work with Contact Information - WRKCNTINF)
- Praca z zamówieniami (Work with Order Requests - WRKORDRQS)
- Żądanie konsultacji zamówienia (Request Order Assistance - RQSORDAST)

Uwaga: Temat Język CL zawiera szczegóły dotyczące komend CL.

Dodawanie elektronicznego wsparcia klienta na serwerze

W sekcji tej opisano, w jaki sposób korzystać z elektronicznego wsparcia klienta. Zawiera ona szczegółowe informacje o konfigurowaniu obsługi połączenia Universal Connection lub tradycyjnego połączenia poprzez sieć SNA.

Czasem na serwerze występuje problem wymagający interwencji działu wsparcia IBM. Zadaniem elektronicznego wsparcia klienta jest pomoc w utrzymaniu sprawnego działania serwera. Jeśli na serwerze występuje problem ze sprzętem lub oprogramowaniem, inżynierowie serwisu IBM mogą połączyć się bezpośrednio z serwerem, aby szybko zdiagnozować i rozwiązać problem. Elektroniczne wsparcie klienta umożliwia:

- zamawianie i instalowanie poprawek,
- dostęp do bazy danych pytań i odpowiedzi (Q & A),
- dostęp do informacji o lokalnym serwisie i produktach IBM
- dostęp do forów technologicznych,
- dostęp do raportowania analizy problemu i zarządzania nią.

Dostęp do elektronicznego wsparcia klienta można uzyskać za pomocą:

- **Połączenia Universal Connection.** Jest to program oparty na protokole TCP/IP, konfigurowany za pomocą interfejsu graficznego i umożliwiający wybranie sposobu połączenia z IBM.
- **Połączenie tradycyjne.** Dostępne, jeśli używana jest architektura SNA i w systemie jest modem z łączem SDLC.

Informacje pokrewne

Korzystanie z poprawek oprogramowania
Publikacje internetowe


Program Electronic Service Agent


Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

- | Program Electronic Service Agent udostępnia ponadto funkcję automatycznego zgłaszania problemów z oprogramowaniem. Dodatkowe informacje serwisowe systemu są wysyłane do IBM i udostępniane działom wsparcia
- | IBM w celu uzyskania pomocy przy rozwiązywaniu problemu. Te same informacje serwisowe można przeglądać po
- | wcześniejszym zarejestrowaniu się za pomocą identyfikatora IBM.

Program Electronic Service Agent jest zintegrowany z systemem operacyjnym.

Aby uzyskać więcej informacji na temat tworzenia identyfikatora IBM, zarejestrowania systemu i przeglądania informacji serwisowych współużytkowanych z IBM, wykonaj następujące czynności:

1. Przejdź do serwisu WWW Informator Usług Elektronicznych IBM .
2. Wybierz jedną z opcji:
 - a. Aby zażądać identyfikatora IBM, wybierz opcję **Zarejestruj**.
 - b. Aby zarejestrować system lub przeglądać informacje serwisowe współużytkowane z IBM, wybierz opcję **Moje systemy**.

- | Program Electronic Service Agent musi być aktywowany w każdym systemie na każdej partycji logicznej (LPAR).
- | Jeśli w sieci istnieją inne systemy iSeries i partycje logiczne systemu i5/OS z uruchomionymi innymi wydaniem systemu operacyjnego, program Electronic Service Agent można zainstalować we wszystkich wydaniach systemu operacyjnego. Informacje na temat programu Electronic Service Agent dla wcześniejszych wydań systemu operacyjnego znajdują się w serwisie WWW Online Publications .
- | W wersji IBM i5/OS V5R4 program Electronic Service Agent jest wyposażony w następujące nowe funkcje:

Ponawianie zgłoszenia problemu:

- | Możliwość ponawiania zgłaszania problemu teraz jest kontrolowana za pomocą atrybutów programu Electronic Service Agent.
- | Atrybuty ponowień są używane do zgłoszeń serwisowych, wysyłanych automatycznie przez aplikację Service Agent.
- | Wyróżnia się następujące atrybuty ponowień:

Ponawianie

- | Ten atrybut określa, czy i w jaki sposób automatyczne wysłanie zgłoszenia serwisowego przez program Service Agent ma być ponowione, jeśli próba wysłania nie powiodła się.

Częstotliwość

- | Częstotliwość ponownego wysyłania zgłoszeń serwisowych.

Liczba powtórzeń.

- | Liczba prób ponownego wysłania danego zgłoszenia serwisowego.

Powiadamianie użytkowników

- | Określa, czy użytkownicy programu Service Agent mają otrzymywać komunikat, gdy następuje ponowienie zgłoszenia problemu.

- | Do ustawiania tych atrybutów służy komenda **GO SERVICE, Opcja 1, Zmiana atrybutów aplikacji Service Agent.**

Wyświetlanie informacji i statusu zgłaszania problemów

- | Aby zobaczyć status funkcji zgłaszania problemów aplikacji Service Agent, należy użyć komendy **GO SERVICE, Opcja 4, Wyświetlanie informacji o zgłaszaniu problemów.**

Zgłaszanie problemów z oprogramowaniem

- | Aplikacja Service Agent zgłasza problemy z oprogramowaniem wykryte przez program i5/OS Service Monitor, który jest funkcją serwisową wykorzystywaną do monitorowania systemu pod określonym kątem. Oprócz zgłoszenia problemu Service Agent automatycznie wysyła podstawową dokumentację problemu do IBM. Dokumentację dodatkową można wysłać do IBM ręcznie za pomocą komendy menu SERVICE.

Pojęcia pokrewne

“Spisywanie zasobów” na stronie 2

Program iSeries Navigator można użyć do regularnego kolekcjonowania różnych spisów zasobów, zarządzania nimi i przechowywania ich w wyznaczonym systemie centralnym.

“Korzystanie z komend CL” na stronie 19

Informacje o tym, jak używać komend CL do nawiązania połączenia z IBM.

Zadania pokrewne

“Konfigurowanie usługi Extreme Support” na stronie 17

Temat zawiera informacje dotyczące konfigurowania usługi Extreme Support w sposób umożliwiający używanie funkcji Electronic Service Agent for iSeries w programie iSeries Navigator.

Odsyłacze pokrewne

“Usługa Extreme Support” na stronie 16

Usługa iSeries Extreme Support jest częścią szeroko zakrojonej inicjatywy serwisu i wsparcia IBM eServer Technical Support Advantage, przeznaczonej dla produktu Systemy IBM.

“Wysłanie zgłoszeń serwisowych” na stronie 19

W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem, które nie uniemożliwiają działania systemu, elektroniczne wsparcie klienta jest metodą szybkiego wezwania drogą elektroniczną pracownika serwisu sprzętu, który wymieni wadliwe części. Metoda ta pozwala zgłaszać awarie występujące na serwerze iSeries i w wybranych urządzeniach wejścia i wyjścia.

“Konfigurowanie programu Electronic Service Agent” na stronie 16

Program Electronic Service Agent jest zintegrowany z systemem operacyjnym.


Informacje pokrewne

Praca ze spisywaniem zasobów

Lista kontrolna poprzedzająca aktywację


Ta lista kontrolna służy do planowania aktywacji programu Electronic Service Agent i sprawdzania, czy wykonane zostały wszystkie zadania przygotowawcze.

Aktywacja przebiegnie sprawniej, jeśli znane będą następujące informacje:

1. Sprawdź, czy są zainstalowane następujące produkty (można to potwierdzić za pomocą komendy DSPSFWRSC):
 - 5722-SS1 - Opcja 34 (i5/OS - Digital Certificate Manager)
 - 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
2. Upewnij się, że najnowsze zalecane poprawki PTF dla programu Electronic Service Agent są zainstalowane w systemie i5/OS.
 - a. Przejdź do serwisu WWW Recommended fixes .
 - b. W sekcji Recommended for specific products or functions (Zalecane produkty lub funkcje) wybierz pozycję **V5R4**, temat **Electronic Service Agent** i kliknij przycisk **Go** (Wykonaj).
3. Określ najlepszą metodę połączenia. Serwis i wsparcie poleca następujące metody połączenia dla systemów i partycji logicznych (w kolejności).
 - a. **Bezpośrednie połączenie z Internetem z każdej partycji logicznej lub serwera:** Ta metoda pozwala na przesyłanie większych plików poprawek poprzez połączenie z serwerem. Każda partycja logiczna otrzyma potrzebne jej poprawki. Ta metoda jest również szybsza niż połączenie modemowe.
 - b. **Współużytkowane bezpośrednie połączenie z Internetem:** Ta metoda pozwala większym plikom poprawek na przesłanie poprzez połączenie z serwerem. Pozwala na koncentrowanie połączeń w jednym serwerze lub partycji logicznej, co upraszcza zasady tworzenia zapory firewall. Ta metoda jest również szybsza niż połączenie modemowe.
 - c. **Połączenie modemowe z serwera lub współużytkowane połączenie modemowe (jeśli istnieją partycje logiczne):** Jeśli brak bezpośredniego lub współużytkowanego bezpośredniego połączenia z Internetem, można wybrać opcję współużytkowanego połączenia modemowego. Jest to połączenie wolniejsze i ogranicza rozmiar pliku, który może być przesłany tą metodą.
4. Upewnij się, że spełnione są podstawowe wymagania konfiguracyjne dla wybranego typu połączenia:
 - **Jeśli używane jest połączenie VPN:**
 - Możliwości sieci VPN
 - Wymagania wstępne dla aktywowania konfiguracji serwisowych poprzez bezpośrednie połączenie z Internetem obejmują:
 - Serwer iSeries musi mieć globalnie rutowalny adres IP lub serwer musi znajdować się za zaporą firewall NAT z globalnie rutowalnym adresem.
 - Upewnij się, że protokół TCP/IP jest aktywny. Można go uruchomić za pomocą komendy Uruchomienie TCP/IP (Start TCP/IP - STRTCP).
 - Upewnij się, że domyślna trasa TCP/IP lub trasa hosta kieruje przepływ danych z odpowiedniego interfejsu TCP/IP do Internetu, aby umożliwić nawiązanie połączenia VPN z IBM.

Uwaga: Więcej informacji na temat różnych typów połączeń VPN zawiera sekcja Scenariusze: połączenie standardowe.

• **Jeśli używane jest połączenie modemowe:**

- Przejdź do sekcji “Wymagania dotyczące modemu i zasobów” na stronie 12, aby sprawdzić wymagania dla połączeń programu Electronic Service Agent z IBM.
- Upewnij się, że numer połączenia z usługami sieci globalnej AT&T (AGNS) jest aktualny. Najnowsze numery połączeń zawiera serwis WWW AT&T business  i wybierz pozycję **Help Center > Access Numbers**.
- Wybierz modem, który ma być używany do połączeń dial-up.
- Wybierz prefiks dla połączeń modemowych.

Aktywowanie programu Electronic Service Agent

Informacje na temat aktywowania programu Electronic Service Agent.

| Program Electronic Service Agent musi być aktywowany w każdym systemie i na każdej partycji logicznej. Aktywacji powinien dokonać administrator systemu.

| Jeśli system jest aktualizowany z wcześniejszych wydań, program Electronic Service Agent przenosi ustawienia programu Electronic Service Agent z wcześniejszego wydania.

| W razie potrzeby jako część aktywowania programu Electronic Service Agent zostanie automatycznie utworzona konfiguracja serwisu dla elektronicznego wsparcia klienta, programu Electronic Service Agent i aplikacji pobierającej aktualizacje z Centrum informacyjnego.

Aktywacji można dokonać za pomocą interfejsu znakowego lub za pomocą programu iSeries Navigator.


- Aktywacja z interfejsu znakowego jest przeznaczona dla:
 - pojedynczego systemu lub partycji logicznej;
 - klientów, którzy nie mają podłączonego komputera PC z uruchomionym programem iSeries Navigator;
- Aktywacja za pomocą programu iSeries Navigator jest przeznaczona dla:
 - klientów, którzy zamierzają zbierać i przysyłać informacje serwisowe dla grup systemów lub partycji logicznych
 - klientów, którzy zamierzają używać Centrum Zarządzania poprzez program iSeries Navigator.

Uwaga: Aktywacja w środowisku wsadowym jest również dostępna z użyciem komend CL.

Aby aktywować program Electronic Service Agent za pomocą komend CL, wykonaj następujące czynności:

Wymaganie wstępne: Upewnij się, że spełnione zostały wszystkie wymagania podane w sekcji “Lista kontrolna poprzedzająca aktywację” na stronie 8.

1. Używając emulatora terminalu 5250, wpisz się do systemu lub partycji logicznej z profilem użytkownika (innym niż QSECOFR) posiadającym klasę użytkownika *SECOFR i jej uprawnienia specjalne zdefiniowane przez system.
2. Wprowadź komendę DSPSYSVAL QRETSVRSEC.
 - a. Sprawdź, czy ta wartość systemowa jest ustawiona na 1.
 - b. W razie potrzeby zmień tę wartość na 1 za pomocą komendy CHGSYSVAL QRETSVRSEC.
3. Za pomocą komendy DSPSPFWRSC upewnij się, że w systemie są zainstalowane następujące produkty:
 - 5722-SS1 Opcja 34 (i5/OS - Digital Certificate Manager)
 - 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
4. Upewnij się, że w systemie i5/OS są zainstalowane najnowsze zalecane poprawki PTF.

Najnowsze poprawki PTF dla programu Electronic Service Agent można znaleźć w serwisie WWW Recommended fixes .

Zaznacz opcję **V5R4** dla wersji systemu operacyjnego, kliknij pozycję **Electronic Service Agent** i kliknij przycisk **Go**.

5. W wierszu komend wpisz **GO SERVICE**.
6. Jeśli zostanie wyświetlony wiersz komend Zmiana informacji kontaktowych (Change Contact Information - CHGCNTINF), znaczy to, że należy dodać lub zaktualizować informacje kontaktowe dla tego systemu. Naciśnij klawisz Enter.
7. Jeśli zostanie wyświetlony wiersz komend Utworzenie konfiguracji serwisowej (Create Service Configuration - CRTSRVCFG, znaczy to, że wybrano wartość *SELECT dla kilku parametrów. Naciśnij klawisz Enter. Wyświetlony zostanie dodatkowy panel dla każdego parametru, dla którego określono wartość *SELECT. Dokonaj wyboru w każdym z tych dodatkowych paneli, a następnie naciśnij klawisz Enter. Szczegółowe informacje na temat komend CL znajdują się w sekcji Język CL.

Wyświetlone zostanie menu główne programu Electronic Service Agent. Aktywowanie zostało zakończone.

Aby zweryfikować aktywowanie, wykonaj następujące czynności:

1. Wprowadź komendę **GO SERVICE**.
2. Wybierz opcję Praca z zadaniami, aby wyświetlić aktywny status zadań programu Electronic Service Agent.
3. Wpisz **WRKJOBSCDE QS9SACOL**, aby wyświetlić pozycję harmonogramu zadań, która rozpoczyna zbieranie i przesyłanie informacji serwisowych programu Electronic Service Agent.

Aby zarządzać profilami połączenia utworzonymi podczas aktywacji, wykonaj następujące czynności:

1. Wprowadź komendę **GO SERVICE**.
2. Wybierz menu **Konfiguracja serwisowa**.

Używanie programu Electronic Service Agent

Temat zawiera informacje o działaniach programu Electronic Service Agent i oczekiwanej aktywności programu Electronic Service Agent w systemie użytkownika.

Zmiana ustawień programu Electronic Service Agent

Aby zmienić konfigurację serwisową, a także uzyskać dostęp do funkcji programu Electronic Service Agent, w wierszu komend wprowadź komendę **GO SERVICE**. Zostanie wyświetlone menu główne programu Electronic Service Agent.

QS9MAIN

Electronic Service Agent

System: S10XXXXX

Wybierz jedną z opcji:

1. Zmiana atrybutów programu Electronic Service Agent
2. Uruchomienie zbierania informacji serwisowych
3. Autoryzowanie dostępu użytkowników do informacji serwisowych

Informacje

4. Wyświetlenie informacji o zgłaszaniu problemów
5. Wyświetlenie zbioru informacji serwisowych
6. Wyświetlenie informacji rejestracyjnych dla usługi
7. Raporty

Zadania

8. Kończenie zadań
9. Uruchamianie zadań
10. Praca z zadaniami


Określanie problemu

11. Zmiana protokołowania zadania programu Electronic Service Agent
12. Zmiana analizy protokołu aktywności produktu
13. Praca ze zbiorami buforowymi programu Electronic Service Agent
14. Wyświetlenie protokołu kontroli
15. Wysłanie problemu testowego
16. Praca z tablicą progów
17. Sprawdzenie połączenia aplikacji Service Agent
18. Menu konfiguracji usługi
19. Zmiana opcji wysyłania

Pokrewne

70. Pokrewne komendy programu Electronic Service Agent

Atrybuty programu Electronic Service Agent kontrolują wiele aspektów działania programu Electronic Service Agent, w tym listę użytkowników otrzymujących komunikaty programu Electronic Service Agent i godzinę, o której program Electronic Service Agent zbiera i przesyła informacje do IBM.

- Aby zmienić atrybuty, wybierz 1. Zmiana atrybutów programu Electronic Service Agent.
- Aby zarządzać profilami połączenia utworzonymi podczas aktywacji, wybierz 18. Menu Konfiguracji serwisowej. Na przykład, mogą być potrzebne zmiany numeru połączenia.
- Więcej informacji na temat programów Electronic Service Agent i IBM System Manager for i5/OS można znaleźć w serwisie WWW Online Publications  .

Rozwiązywanie problemów z programem Electronic Service Agent

Ogólne informacje o określaniu problemu dla programu Electronic Service Agent oraz informacje na temat generowania dokumentacji lub śledzenia.

Jeśli wystąpi błąd w czasie, gdy system będzie podejmował próbę elektronicznego zgłoszenia problemu lub przesłania informacji serwisowych do IBM, istnieje wiele możliwych źródeł problemu. Poprawne działanie programu Electronic Service Agent zależy od wielu funkcji systemu i5/OS, takich jak: Centrum Zarządzania, Menedżer połączeń, który zarządza profilami połączenia TCP/IP, Elektroniczne wsparcie klienta i protokół problemów. Zalecane jest normalne systemowe określanie problemu dla każdego otrzymanego błędu.

Aby sprawdzić, czy informacje serwisowe zostały wysłane do IBM, należy użyć opcji menu programu Electronic Service Agent powodującej wyświetlenie zbioru informacji serwisowych. Jeśli informacje serwisowe są obecnie (w tej chwili) zbierane lub przesyłane, informacje o ostatnim uruchomieniu lub ostatnim przesłaniu mogą nie zawierać bieżącego działania. Te działania są wykazywane dopiero po wykonaniu zadań.

Zadanie zbierania informacji serwisowych korzysta z Centrum zarządzania, a zadanie przesyłania informacji serwisowych korzysta z połączenia Universal Connection. Zadania te są czasochłonne. Podsumowanie etapów zbierania i przesyłania informacji przedstawiono poniżej.

- | • Zadanie zbierania informacji w Centrum Zarządzania określa, czy informacje serwisowe powinny być zebrane i w razie potrzeby zbiera nowe informacje serwisowe.
- | • Po zakończeniu zbierania danych zadanie jest przekazywane do połączenia standardowego, aby wykonać następujące czynności:
 - | – Uruchomić profil połączenia
 - | – Włączyć przypisaną linię, kontroler i opisy urządzenia, jeśli jest to potrzebne
 - | – Połączyć się z IBM
 - | – Wysłać informacje serwisowe
- | • Czynniki wpływającymi na czas potrzebny do zebrania i przesłania danych są: wielkość systemu, obciążenie przetwarzania i szybkość połączenia.

Informacje pokrewne

Konfigurowanie systemu i5/OS w celu nawiązania połączenia z serwisem i wsparciem bez konsoli HMC

Wymagania dotyczące modemu i zasobów

Informacje na temat wymagań dotyczących modemu i zasobów potrzebnych do nawiązania połączeń uniwersalnych TCP/IP typu punkt z punktem.

Konfiguracje serwisowe programu Electronic Service Agent i obsługi ECS utworzone podczas aktywacji są oparte na połączeniu uniwersalnym *PTP (punkt z punktem) TCP/IP. Jeśli nie ma modemu lub zasobów obsługujących te typy połączeń, konfiguracja serwisowa nie będzie mogła zostać użyta lub aktywacja nie powiedzie się ze względu na brak zasobów wewnętrznych.

Wymagania dotyczące modemu

- | Sekcja Tabela 1 zawiera informacje pomagające określić funkcje połączenia typu punkt z punktem, które mogą być skonfigurowane w zależności od używanego modemu i zasobu. Jeśli modem ma być używany do zgłaszania problemów i przesyłania informacji serwisowych, należy również skonfigurować użycie TCP/IP przez ECS w miejsce połączeń SDLC lub SNA.

Modem w trybie asynchronicznym

- | Jeśli modem jest skonfigurowany do pracy w trybie asynchronicznym, zarówno zgłaszanie problemów, jak i zbieranie informacji serwisowych i ich przekazywanie może być skonfigurowane (przykłady: modemy wewnętrzne 2771 i 9771, modele IBM 7855, IBM 7857, lub IBM 7858 i model podwójny IBM 7852–400).

- | **Uwaga:** Spośród modemów innych niż IBM do tej funkcji można wykorzystać każdy asynchroniczny modem, który obsługuje interfejs szeregowy RS-232 (EIA 232) i protokół V.34/V.42 (opcjonalnie V.90).

Zazwyczaj domyślne ustawienie modemu DSR (Data Set Ready) musi być nadpisane. Aby serwer iSeries wykrył zawieszenie połączenia, DSR musi być ustawione na CD (Carrier Detect). Więcej informacji zawiera podręcznik modemu.

Wymagania adaptera komunikacyjnego we/wy

Obsługiwane są następujące typy połączeń: modemowe AT&T i VPN.

Określ, czy w systemie istnieje jeden z następujących kompatybilnych adapterów:

Tabela 1. Adaptery i opisy

Adapter	Opis
2699	Dwuliniowy adapter IOA sieci WAN. Ten adapter IOA wymaga procesora 2629 LAN/WAN/Workstation IOP lub MFIOP.
2720	Adapter sieci WAN PCI/Twinax

Tabela 1. Adaptery i opisy (kontynuacja)

Adapter	Opis
2721	Adapter dwuliniowej sieci WAN PCI IOA
2742	Adapter IOA dwuliniowej sieci komunikacyjnej
2745	Adapter PCI IOA dwuliniowej sieci WAN (zastępuje IOA 2721)
2771	Dwuportowy adapter IOA sieci WAN, z wewnętrznym modemem V.90 na porcie 1 i standardowym interfejsem komunikacyjnym na porcie 2. Aby użyć portu 2 adaptera 2771, potrzebny jest zewnętrzny modem z odpowiednim kablem.
2772	Dwuportowy adapter IOA ze zintegrowanym modemem V.90 do sieci WAN
2793	Dwuportowy adapter IOA sieci WAN, z wewnętrznym modemem V.90 na porcie 1 i standardowym interfejsem komunikacyjnym na porcie 2. Aby użyć portu 2 adaptera 2771, potrzebny jest zewnętrzny modem z odpowiednim kablem.
2805	Czteroportowy adapter IOA sieci WAN ze zintegrowanym modemem V.92

Aktywowanie zadań wsadowych

Program Electronic Service Agent może być aktywowany w środowisku wsadowym. Rozwiązanie takie jest pomocne dla klientów z wieloma systemami zdalnymi, którzy chcieliby przesłać programy z ośrodka centralnego do aktywacji zdalnej.

Aby można było użyć metody środowiska wsadowego, w systemie musi być zainstalowany produkt Electronic Service Agent, a także muszą być dostępne i zainstalowane lub gotowe do zainstalowania w każdym z systemów poprawki PTF umożliwiające uproszczoną aktywację programu Electronic Service Agent.

Dla wydań wcześniejszych od V5R4:

- Przed użyciem programu konieczne jest zaakceptowanie Międzynarodowej umowy licencyjnej dla programów i usług. Aby zaakceptować umowę licencyjną, wykonaj następujące czynności:
 - W wierszu komend wpisz GO SERVICE. Zaznacz opcję **Umowa licencyjna aplikacji Display Service Agent**. Przeczytaj umowę i naciśnij klawisz F6 (Zaakceptuj warunki umowy), aby ją zaakceptować.
 - W wierszu komend wpisz QSVCDRCTR/ACPTSALIC. Przeczytaj umowę i naciśnij klawisz F6, aby ją zaakceptować.
- Komendy programu Electronic Service Agent nie są takie same, jak komendy systemu V5R4. Informacje na temat aktywowania zadań wsadowych zawiera serwis WWW Electronic Service Agent User Guide for V5R3.

Tabela 2. Komendy i opisy

Komenda	Opis komendy
CHGCNTINF	Zmiana informacji kontaktowych usługi. Te informacje są używane przez komendę WRKCNTINF jako lokalne informacje serwisowe.
CRTSRVCFG	Utworzenie konfiguracji usługi używanej do elektronicznego zgłaszania problemów i informacji serwisowych do IBM.
CHGSRVCFG	Zmiana konfiguracji usługi używanej do elektronicznego zgłaszania problemów i informacji serwisowych do IBM.
DLTSRVCFG	Usunięcie konfiguracji usługi używanej do elektronicznego zgłaszania problemów i informacji serwisowych do IBM.
VFYSRVCFG	Sprawdzenie konfiguracji usługi używanej do elektronicznego zgłaszania problemów i informacji serwisowych do IBM.
CHGSRVAGT	Zmiana działania programu Electronic Service Agent.
CHGSRVAGTA	Zmiana ustawień programu Electronic Service Agent.
DSPSRVAGT	Wyświetlenie kilku aspektów programu Electronic Service Agent.
ENDSRVAGT	Zakończenie zadań podsystemu programu Electronic Service Agent.

Tabela 2. Komendy i opisy (kontynuacja)

Komenda	Opis komendy
RTVSRVAGT	Wczytanie poprawnych dni tygodnia używanych przez parametry AUTOPTF i AUTOTEST komendy CHGSRVATGTA.
STRSRVAGT	Uruchomienie programu Electronic Service Agent. Jeśli wcześniej użyto komendy CHGSRVAGTA, program Electronic Service Agent jest aktywowany z użyciem tych ustawień. Jeśli ta komenda nie była użyta, program Electronic Service Agent jest aktywowany z zastosowaniem wartości domyślnych.

Udostępniony jest przykładowy program CL.

Przykładowy program CL dla aktywowania zadań wsadowych

Przykładowy program dotyczy fikcyjnego przedsiębiorstwa ABC. Wszelkie wzmianki o tym fikcyjnym przedsiębiorstwie służą wyłącznie celom ilustracyjnym.

Uwaga: Korzystając z przykładowego kodu, użytkownik akceptuje warunki określone w temacie “Informacje dotyczące licencji na kod” na stronie 22.

```

| /*****/
| /* PRZYKŁADOWY PROGRAM AKTYWOWANIA WSADOWEGO ELECTRONIC SERVICE AGENT*/
| /*****/
| /*
| /* KOD TEN JEST KODEM PRZYKŁADOWYM. NIE ZAKŁADA SIĘ, ŻE BĘDZIE ON */
| /* OBSŁUGIWANY PRZEZ IBM. KOD JEST DOSTARCZANY W STANIE, W JAKIM */
| /* SIĘ ZNAJDUJE (AS IS). UŻYTKOWNIK KOŃCOWY PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚĆ */
| /* ZA ZAPEWNIENIE DOKŁADNOŚCI PROGRAMU W SWOIM ŚRODOWISKU. */
| /*
| /*
| /*****/
| /*
| /* Informacje dotyczące wymagań dodatkowych, takich jak */
| /* uprawnienia i wartości systemowe można znaleźć w Centrum */
| /* informacyjnym programu Electronic Service Agent. */
| /*
| /*****/
| PGM
| /*****/
| /*
| /* Następujące zmienne służą do wczytania możliwych dni */
| /* używanych jako dane wejściowe dla parametrów */
| /* CHGSRVAGTA AUTOPTF i AUTOTEST. */
| /*
| /*****/
| 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)
| /*****/
| /*
| /* Zmiana informacji kontaktowych. */
| /*
| /*****/
| 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)
| /*****/

```

```

| /* */
| /* Konfigurowanie połączeń ECS i programu Electronic Service Agent. */
| /* UWAGA: W PRZYKŁADZIE PRZYJĘTO ZAŁOŻENIE, ŻE ISTNIEJE BEZPOŚREDNIE*/
| /* POŁĄCZENIE PODSTAWOWE I WIELOPRZESKOKOWE POŁĄCZENIE ZAPASOWE. */
| /* */
| /*******/
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*PRIMARY) CNNTYPE(*DIRECT) +
|         CNTRYID(US) STATE(MN)
| /* */
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*BACKUP) CNNTYPE(*MULTIHOP) +
|         RMTSYS('10.11.12.13')
| /*******/
| /* */
| /* Wczytywanie dni tygodnia używanych dla CHGSRVAGTA. */
| /* */
| /* Wybierz dzień, który najlepiej pasuje do aktywności systemu. */
| /* Użyj zmiennej &DAYS. Pierwsza jest pierwszym wyborem, */
| /* druga drugim wyborem i tak dalej. */
| /*******/
| 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:
| /*******/
| /* */
| /* Konfigurowanie zgłaszania problemów za pomocą */
| /* dnia tygodnia ustalonego powyżej oraz wybranej godziny. */
| /* */
| /* -- UWAGA: Użyj tej komendy tylko wtedy, gdy chcesz nadpisać */
| /* wartości domyślne CHGSRVAGTA. */
| /* */
| /*******/
| QSYS/CHGSRVAGTA ENABLE(*YES) AUTORPT(*YES) AUTOPTF(*YES +
|         &DAY *YES) AUTOTEST(&DAY) SRVINF((*ALL))
|
| /*******/
| /* */
| /* Aktywuj program Electronic Service Agent. Jeśli użyto wcześniej */
| /* komendy CHGSRVAGTA, program użyje tego ustawienia. */
| /* Jeśli komendy tej nie użyto, Electronic Service Agent */
| /* będzie aktywowany z wartościami domyślnymi. */
| /* */
| /*******/
| SKIPIT: QSYS/STRSRVAGT TYPE(*ACTIVATE)
|
| ENDPGM


```

Usługa Extreme Support

Usługa iSeries Extreme Support jest częścią szeroko zakrojonej inicjatywy serwisu i wsparcia IBM eServer Technical Support Advantage, przeznaczonej dla produktu Systemy IBM.

Usługa iSeries Extreme Support obejmuje obsługę wbudowaną w produkt i w program iSeries Navigator oraz narzędzia serwisowe dostępne w sieci WWW. Niektóre z narzędzi Extreme Support to PM iSeries za TCP/IP, program Electronic Service Agent oraz konsolidacja zasobów z Centrum Zarządzania.

- | **Uwaga:** Program Electronic Service Agent może zgłaszać problemy do IBM tylko jeśli system jest objęty gwarancją
- | lub został wykupiony pakiet IBM Maintenance Services Agreement.

Odsyłacze do podręczników użytkownika dla określonych wydań programu Electronic Service Agent znajdują się w serwisie WWW Online Publications  .

Pojęcia pokrewne

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

Zadania pokrewne

“Konfigurowanie usługi Extreme Support” na stronie 17

Temat zawiera informacje dotyczące konfigurowania usługi Extreme Support w sposób umożliwiający używanie funkcji Electronic Service Agent for iSeries w programie iSeries Navigator.

Odsyłacze pokrewne

“Wysyłanie zgłoszeń serwisowych” na stronie 19

W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem, które nie uniemożliwiają działania systemu, elektroniczne wsparcie klienta jest metodą szybkiego wezwania drogą elektroniczną pracownika serwisu sprzętu, który wymieni wadliwe części. Metoda ta pozwala zgłaszać awarie występujące na serwerze iSeries i w wybranych urządzeniach wejścia i wyjścia.

Konfigurowanie połączenia z IBM

Jeśli używana jest konsola HMC dla serwera eServer, należy wykonać kilka czynności, aby skonfigurować połączenie z IBM.

Więcej informacji zawiera sekcja Konfigurowanie środowiska serwisowego w Centrum informacyjnym - sprzęt .

Aby skonfigurować połączenie z IBM, można wybrać jedną z kilku metod.

Pojęcia pokrewne

“Połączenia” na stronie 2

Podstawowym elementem środowiska serwisowego jest połączenie z IBM.

Konfigurowanie programu Electronic Service Agent

Program Electronic Service Agent jest zintegrowany z systemem operacyjnym.

- | Program Electronic Service Agent udostępnia funkcje automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem i oprogramowaniem, pomocne w przewidywaniu błędów i zapobieganiu im.
- | Podczas automatycznego zgłaszania problemów uzupełniające informacje serwisowe systemu są wysyłane i udostępniane centrom wsparcia IBM, aby umożliwić udzielenie pomocy w rozwiązaniu problemu .

Pojęcia pokrewne

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

Konfigurowanie usługi Extreme Support

Temat zawiera informacje dotyczące konfigurowania usługi Extreme Support w sposób umożliwiający używanie funkcji Electronic Service Agent for iSeries w programie iSeries Navigator.

Aby korzystać z funkcji Electronic Service Agent for iSeries w programie iSeries Navigator, skonfiguruj usługę Extreme Support poprzez wykonanie następujących czynności:

1. Sprawdź, czy profil użytkownika ma uprawnienia szefa bezpieczeństwa (*SECOFR) z uprawnieniami specjalnymi *ALLOBJ, *IOSYSCFG i *SECADM.
2. W programie iSeries Navigator rozwiń pozycję **Centrum Zarządzania**.
3. Kliknij prawym przyciskiem myszy **Extreme Support** i wybierz **Konfiguracja**. Zostanie uruchomiony kreator Extreme Support.
4. Postępuj zgodnie ze wskazówkami kreatora w celu skonfigurowania funkcji programu Extreme Support.

Uwagi:

- a. Zaleca się wykonanie zaplanowanych zadań dotyczących spisywania zasobów, w celu uniknięcia ich powielania.
- b. Jeśli wcześniej nie skonfigurowano połączenia Universal Connection, można to zrobić teraz za pomocą kreatora usługi Extreme Support. Więcej informacji zawiera sekcja Konfigurowanie połączenia Universal Connection.

Pojęcia pokrewne

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

Odsyłacze pokrewne

“Usługa Extreme Support” na stronie 16

Usługa iSeries Extreme Support jest częścią szeroko zakrojonej inicjatywy serwisu i wsparcia IBM eServer Technical Support Advantage, przeznaczonej dla produktu Systemy IBM.

“Wysłanie zgłoszeń serwisowych” na stronie 19

W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem, które nie uniemożliwiają działania systemu, elektroniczne wsparcie klienta jest metodą szybkiego wezwania drogą elektroniczną pracownika serwisu sprzętu, który wymieni wadliwe części. Metoda ta pozwala zgłaszać awarie występujące na serwerze iSeries i w wybranych urządzeniach wejścia i wyjścia.


Konfigurowanie połączenia SNA

Aby korzystać z elektronicznego wsparcia klienta za pomocą połączenia SNA i modemu synchronicznego (SDLC), należy wykonać poniższe zadania w celu nawiązania połączenia ze wsparciem IBM.

Uwagi:

1. Ten typ konfiguracji nie działa z programem Electronic Service Agent.
2. Ten typ połączenia można skonfigurować również jako łącze zapasowe, które jest używane, gdy nie można nawiązać połączenia Universal Connection. Jeśli będzie istniała taka konfiguracja, połączenie Universal Connection automatycznie do niej wróci. Ten typ połączenia działa tylko z połączeniami PPP oraz VPN.

Zbieranie informacji konfiguracyjnych

1. Uzyskiwanie podstawowego i alternatywnego numeru i informacji o połączeniu. Więcej informacji na temat numerów serwisowych poza granicami Stanów Zjednoczonych można znaleźć w serwisie WWW IBM eServer iSeries Support  .
2. Włącz modem połączony z kablem elektronicznego wsparcia klienta.
3. Możesz teraz skonfigurować informacje o dostawcy usług. Zapoznaj się z sekcją Konfigurowanie informacji o dostawcy usług w temacie dotyczącym połączenia Universal Connection.

Przygotowanie do rozpoczęcia konfigurowania

1. Na komputerze PC uruchom program **Client Access**.
2. Rozwiń **Operations Console**.

Uwaga: Jeśli program Operations Console nie był dotychczas używany, należy skonfigurować nowe połączenie z serwerem. Proces konfigurowania odbywa się za pomocą kreatora. Jeśli kreator nie uruchomi się, z paska narzędzi wybierz pozycję **Połączenie**, a następnie **Nowe połączenie**. Jeśli nie zainstalowano programu Client Access Express, można użyć emulacji terminalu 5250 lub programu Telnet.

3. W oknie Operations Console wybierz swój serwer.
4. Z menu Plik wybierz **Połączenie**.
5. Jeśli pojawi się pytanie o identyfikator i hasło użytkownika narzędzi urządzenia, dla obu wartości należy podać QSECOFR.
6. Wybierz opcję **Konsola**. Zostanie wyświetlone okno wpisania się do serwera.
7. Wprowadź identyfikator użytkownika i hasło (QSECOFR).
8. Przejdź do sekcji “Konfigurowanie informacji o połączeniu telefonicznym”.

Konfigurowanie informacji o połączeniu telefonicznym

Jeśli serwer jest instalowany w Stanach Zjednoczonych, jeden z tych numerów obsługi serwisowej IBM może znajdować się na ekranie Zmiana obszaru danych (Change Data Area - CHGDTAARA) w polu **Nowa wartość** .

- Na wschód od rzeki Mississippi: **SST:18002378804**
- Na zachód od rzeki Mississippi: **SST:18005252834**

Wartość 'SST' jest komendą dla modemu. Jeśli wprowadzenie tych wartości spowoduje błąd, należy usunąć wartość 'SST' lub dodać odpowiedni przedrostek (na przykład 'SST9') i spróbować ponownie.

Jeśli serwer jest instalowany poza Stanami Zjednoczonymi, należy zadzwonić pod numer telefonu lokalnej obsługi serwisowej IBM.

Aby skonfigurować informacje o podstawowym i alternatywnym połączeniu telefonicznym, należy wykonać następujące czynności:

1. W wierszu komend menu głównego wpisz komendę Call QTIINSTL i naciśnij klawisz Enter.
2. Naciśnij klawisz F9, aby ponownie wywołać komendę Call QTIINSTL i naciśnij klawisz Enter.
3. Wpisz komendę Call QESPHONE i naciśnij klawisz Enter.
4. W polu **Nowa wartość** wpisz **podstawowy** numer telefonu.
5. Wypełnij informacje o telefonie i połączeniu i naciśnij klawisz Enter.
 - Sprawdź, czy podany numer telefonu jest w formacie: '1234567890 '
 - Nie dodawaj, ani nie usuwaj, żadnych spacji po ostatniej cyfrze numeru telefonu. Dodanie lub usunięcie znaków lub spacji może spowodować błąd.

Ponownie zostanie wyświetlony ekran Zmiana obszaru danych (Change Data Area - CHGDTAARA) umożliwiający wprowadzenie alternatywnego numeru telefonu obsługi (jeśli jest dostępny na danym obszarze). Aby określić, czy wprowadzane numery są podstawowymi, czy alternatywnymi numerami obsługi, należy sprawdzić pozycję początkową podłańcucha. Wartość ta dla podstawowego numeru obsługi wynosi 001. Dla numeru alternatywnego tą wartością jest 051.

6. W polu **Nowa wartość** wpisz alternatywny numer telefonu (numer obsługi nie używany jako podstawowy) i naciśnij klawisz Enter.
7. Naciśnij klawisz F3 (Wyjście), aby wrócić do menu głównego.

Konfigurowanie informacji kontaktowych

1. W wierszu komend menu głównego wpisz WRKCNTINF i naciśnij klawisz Enter.
2. Wpisz 2 (Praca z informacją o lokalnym serwisie) i naciśnij klawisz Enter. Zostanie wyświetlone okno Praca z informacjami o lokalnym serwisie (Work with Local Service Information).
3. Wpisz 2 (Zmiana informacji kontaktowych serwisu) i naciśnij klawisz Enter. Zostanie wyświetlone okno Zmiana informacji kontaktowych serwisu (Change Service Contact Information).
4. Wykonaj następujące czynności:
 - a. Wpisz informacje o kliencie i przejdź do następnego okna dialogowego.
 - b. Wprowadź poprawną informację w polu Wersja języka narodowego. Naciśnij klawisz F4, aby wyświetlić listę wersji w języku narodowym.
 - c. Wprowadź poprawne informacje w polu Nośnik, na którym będą przesyłane poprawki. Aby uzyskać więcej informacji na temat pola nośnika dla przesyłanych poprawek, naciśnij klawisz Help.
 - d. Naciśnij klawisz Enter. Zostanie wyświetlony ekran Praca z informacją o lokalnym serwisie (Work with Local Service Information) z następującym komunikatem: Obszar danych QSSF został utworzony w bibliotece QUSRSYS. Jeśli informacje kontaktowe zostały utworzone i są zmieniane, zostanie wyświetlony komunikat: Informacje kontaktowe obsługi zostały zaktualizowane.
5. Aby sprawdzić połączenie, zapoznaj się z tematem Testowanie połączenia z elektronicznym wsparciem klienta w sekcji dotyczącej połączenia standardowego.

Korzystanie z komend CL

Informacje o tym, jak używać komend CL do nawiązania połączenia z IBM.

Połączenie z usługami wsparcia IBM można również nawiązać za pomocą komend CL, takich jak komenda GO SERVICE, czy komenda CRTSRVCFG. Szczegóły na ten temat zawiera sekcja Język CL.

Uwaga: Za pomocą tych komend nie będzie można skonfigurować połączenia z aplikacją pobierającą aktualizacje z Centrum informacyjnego.

Pojęcia pokrewne

“Spisywanie zasobów” na stronie 2

Programu iSeries Navigator można użyć do regularnego kolekcjonowania różnych spisów zasobów, zarządzania nimi i przechowywania ich w wyznaczonym systemie centralnym.

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

Informacje pokrewne

Praca ze spisywaniem zasobów

Wysłanie zgłoszeń serwisowych

W przypadku wystąpienia problemów ze sprzętem, które nie uniemożliwiają działania systemu, elektroniczne wsparcie klienta jest metodą szybkiego wezwania drogą elektroniczną pracownika serwisu sprzętu, który wymieni wadliwe części. Metoda ta pozwala zgłaszać awarie występujące na serwerze iSeries i w wybranych urządzeniach wejścia i wyjścia.

Komenda Wysłanie żądania serwisowego (Send Service Request - SNDSRVRQS) uruchamia sesję komunikacyjną i wysyła informacje o problemie do systemu wsparcia klienta lub testuje łącze komunikacyjne do dostawcy usług.

Pojęcia pokrewne

“Program Electronic Service Agent” na stronie 6

Program Electronic Service Agent udostępnia funkcję automatycznego zgłaszania problemów ze sprzętem, która pomaga przewidywać błędy sprzętowe i im zapobiegać poprzez wczesne wykrywanie potencjalnych problemów, pobieranie poprawek i - w razie potrzeby - automatyczne zgłaszanie problemów do IBM.

Zadania pokrewne

“Konfigurowanie usługi Extreme Support” na stronie 17

Temat zawiera informacje dotyczące konfigurowania usługi Extreme Support w sposób umożliwiający używanie funkcji Electronic Service Agent for iSeries w programie iSeries Navigator.

Odsyłacze pokrewne

“Usługa Extreme Support” na stronie 16

Usługa iSeries Extreme Support jest częścią szeroko zakrojonej inicjatywy serwisu i wsparcia IBM eServer Technical Support Advantage, przeznaczonej dla produktu Systemy IBM.

Natychmiastowe wysłanie zgłoszenia serwisowego

Jeśli zdecydujesz się natychmiast wysłać zgłoszenie serwisowe, wybierz na ekranie Wybór opcji zgłoszenia (Select Reporting Option) **opcję 1** (Natychmiastowe wysłanie żądania usługi serwisowej). System spakuje pozycję protokołu problemów jako żądanie usługi serwisowej. Następnie serwer automatycznie łączy się z systemem dostawcy usług IBM, a system przesyła problem do dostawcy usług.

Uwaga: Zgłoszenia serwisowe mogą być także wysyłane do innych serwerów, na których zainstalowano licencjonowany program System Manager for iSeries.

- | Dostawca usług określa, czy żądanie dotyczy serwisu sprzętu, czy oprogramowania i podejmuje odpowiednie działania
- | opisane poniżej.

Serwis sprzętu:

- | Jeśli dostawcą usług jest IBM i nie znaleziono żadnych poprawek PTF odpowiadających problemowi, zostaje podjęte
- | jedno z następujących działań:
 - Zgłoszenie przesyłane jest do przedstawiciela serwisu IBM.
 - Przedstawiciel IBM Customer Assistance Group kontaktuje się z użytkownikiem, oferując pomoc w dalszym określeniu problemu. Połączenie z systemem obsługi serwisowej kończy się, a status problemu w protokole problemów jest zmieniany na SENT.

Serwis oprogramowania:

- W bazie danych poprawek PTF poszczególne poprawki wyszukiwane są na podstawie opisu objawów utworzonego podczas analizowania problemu.
- Jeśli dostawcą usług jest IBM, a poprawka PTF została znaleziona, IBM prześle PTF drogą elektroniczną, bądź wyśle dysk CD zawierający poprawkę za pośrednictwem poczty. O sposobie wysłania poprawki PTF przez IBM decyduje jej wielkość oraz wymagania. Poprawki PTF otrzymane elektronicznie są umieszczane w bibliotece QGPL, nazwa zbioru składa się z numeru poprawki PTF poprzedzonego literą Q, a typem zbioru jest SAVF.
- Jeśli nie znaleziono pasujących objawów lub nie ma poprawek PTF, zostanie wyświetlony ekran Składowanie Danych APAR (Save APAR Data). Ekran ten umożliwi zachowanie następujących informacji o problemie:
 - protokół historii,
 - informacje o zadaniu,
 - zasoby sprzętowe i programowe,
 - pozycje protokołu błędów,
 - pozycje protokołu VLIC,
 - pozycje protokołu problemów,
 - obrazy ekranów.

Następnie można te informacje przekazać do centrum wsparcia dla oprogramowania IBM, aby uzyskać pomoc w rozwiązaniu problemu.

Połączenie z obsługą serwisową kończy się w momencie przesłania poprawek PTF lub gdy problem zostaje przekazany do dalszego badania. System zmienia status problemu w protokole problemów na SENT lub ANSWERED.

Uwaga: Za każdym razem, gdy używane jest elektroniczne wsparcie klienta, serwer musi połączyć się z systemem IBM. Pamiętaj o tym, aby modem obsługujący elektroniczne wsparcie klienta był dostępny i podłączony do źródła zasilania.

Późniejsze wysłanie zgłoszenia serwisowego

Jeśli zgłoszenie serwisowe ma być wysłane w późniejszym terminie, wybierz **opcję 2** (Niewysłanie żądania serwisowego) na ekranie Wybór opcji zgłoszenia. Status problemu w protokole problemów jest zmieniany na PREPARED.

Aby zgłosić problem ze statusem PREPARED, postępuj zgodnie ze wskazówkami, które zawiera sekcja Zgłaszanie problemów wykrytych przez system. Po zgłoszeniu problemu przez system pozycja protokołu problemów pakowana jest jako żądanie usługi serwisowej. Następnie serwer łączy się automatycznie z systemem obsługi serwisowej i przesyła problem.

Aby zgłosić wszystkie problemy, które w protokole problemów mają status PREPARED, wykonaj jedną z poniższych czynności:

1. Na ekranie Praca z problemem naciśnij klawisz F16 (Zgłoszenie przygotowanych problemów).
2. W dowolnym wierszu komend wpisz komendę SNDSRVRQS *PREPARED i naciśnij klawisz Enter.

Połączenie z systemem obsługi serwisowej kończy się w momencie przesłania poprawki PTF lub gdy problem zostaje przekazany do dalszego badania. System zmienia status problemu w protokole problemów na SENT lub ANSWERED.

Uwaga: Za każdym razem, gdy używane jest elektroniczne wsparcie klienta, serwer musi połączyć się z systemem IBM. Pamiętaj o tym, aby modem obsługujący elektroniczne wsparcie klienta był dostępny i podłączony do źródła zasilania.

Serwis i wsparcie - informacje pokrewne

W tej sekcji zamieszczono wykaz serwisów WWW i tematów Centrum informacyjnego dotyczących serwisu i wsparcia oraz połączenia standardowego. Wszystkie pliki PDF można wyświetlić lub wydrukować.

Serwis i wsparcie - informacje pokrewne

- **Serwisy WWW:**

- AS/400e Diagnostic Tools for System Administrators (<http://www.redbooks.ibm.com/abstracts/sg248253.html>)



. Dokumentacja techniczna IBM Redbooks.

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



- **Centrum informacyjne iSeries:**

- APPC, APPN i HPR to przykładowe protokoły, które obejmuje sieć SNA.
- Program IBM Performance Management for eServer iSeries
- Obsługa systemu i5/OS i oprogramowania pokrewnego oraz zarządzanie nimi
- Remote Access Services: połączenia PPP
- Rozwiązywanie problemów
- Korzystanie z poprawek oprogramowania
- Wirtualne sieci prywatne

- Praca ze spisywaniem zasobów

Informacje pokrewne dotyczące połączenia Universal Connection

- **Serwisy WWW:**

- Serwis WWW AT&T business (www.attbusiness.net) 
- Serwis WWW iSeries Access for Windows (<http://www-1.ibm.com/servers/eserver/series/access/>) 

- **Centrum informacyjne iSeries:**

- Obsługa mechanizmu SOCKS klienta
- Konfigurowanie modemu do protokołu PPP
- Niejawne zezwolenie na ruch danych IKE
- Protokoły IP Security (IPSec)
- Instalowanie i konfigurowanie programu iSeries Access for Windows
- Protokół Layer 2 Tunnel Protocol (L2TP)
- Zgodność translacji NAT i protokołów IPSec
- Pojęcia związane z regułami pakietów
- Rozwiązywanie problemów dotyczących protokołu PPP
- Rozwiązywanie problemów dotyczących połączeń VPN
- Wirtualne sieci prywatne

- **Systemy IBM - Centrum informacyjne - sprzęt:** rozdział Konfigurowanie środowiska serwisowego.

Zapisywanie plików PDF

Aby zapisać plik PDF na stacji roboczej do przeglądania lub wydruku:

1. Kliknij prawym przyciskiem myszy plik PDF w przeglądarce (kliknij prawym przyciskiem myszy powyższy odsyłacz).
2. Kliknij opcję zapisania pliku PDF na komputerze lokalnym.
3. Przejdź do katalogu, w którym chcesz zapisać plik PDF.
4. Kliknij **Zapisz**.

Pobieranie programu Adobe Reader

Aby wyświetlić lub wydrukować dokumenty w formacie PDF, trzeba użyć programu Adobe Reader. Jego bezpłatną kopię można pobrać z serwisu WWW firmy Adobe (www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html) .

Informacje dotyczące licencji na kod

IBM udziela niewyłącznej licencji w zakresie praw autorskich, stosowanej przy używaniu wszelkich przykładowych kodów programów, na podstawie których można wygenerować podobne funkcje dostosowane do indywidualnych wymagań.

| Z UWZGLĘDNIENIEM WSZELKICH BEZWZGLĘDNIENIE OBOWIĄZUJĄCYCH GWARANCJI, KTÓRYCH NIE
| WOLNO WYKLUCZYĆ, IBM, PROGRAMIŚCI IBM ORAZ DOSTAWCY NIE UDZIELAJĄ W ZAKRESIE TEGO
| PROGRAMU CZY EWENTUALNEGO WSPARCIA TECHNICZNEGO ŻADNYCH GWARANCJI (W TYM
| TAKŻE RĘKOJMI), ANI NIE USTALAJĄ WARUNKÓW, WYRAŻNYCH CZY DOMNIEMANYCH, A W
| SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI CZY WARUNKÓW PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ,
| PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU CZY NIENARUSZANIA PRAW STRON TRZECICH.

| W ŻADNYM PRZYPADKU IBM, PROGRAMIŚCI IBM ANI DOSTAWCY NIE PONOSZĄ
| ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA PONIŻSZE STRATY LUB SZKODY, NAWET JEŚLI BYLIBY POINFORMOWANI
| O MOŻLIWOŚCI ICH WYSTĄPIENIA:

- | 1. UTRATA LUB USZKODZENIE DANYCH;
- | 2. SZKODY BEZPOŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, UBOCZNE, POŚREDNIE ORAZ SZKODY, KTÓRYCH NIE
| MOŻNA BYŁO PRZEWIDZIEĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY; ORAZ
- | 3. UTRATA ZYSKÓW, KONTAKTÓW HANDLOWYCH, PRZYCHODÓW, REPUTACJI (GOODWILL) LUB
| PRZEWIDYWANYCH OSZCZĘDNOŚCI.

| USTAWODAWSTWA NIEKTÓRYCH KRAJÓW NIE DOPUSZCZAJĄ WYŁĄCZENIA CZY OGRANICZENIA
| ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA SZKODY BEZPOŚREDNIE, UBOCZNE LUB SZKODY, KTÓRYCH NIE MOŻNA
| BYŁO PRZEWIDZIEĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY, W ZWIĄZKU Z CZYM W ODNIESIENIU DO
| NIEKTÓRYCH KLIENTÓW POWYŻSZE WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE (TAK W CAŁOŚCI JAK I W
| CZĘŚCI) MOŻE NIE MIEĆ ZASTOSOWANIA.

Dodatek. Uwagi

Niniejsza publikacja została przygotowana z myślą o produktach i usługach oferowanych w Stanach Zjednoczonych.

IBM może nie oferować w innych krajach produktów, usług lub opcji, omawianych w tej publikacji. Informacje o produktach i usługach dostępnych w danym kraju można uzyskać od lokalnego przedstawiciela IBM. Odwołanie do produktu, programu lub usługi IBM nie oznacza, że można użyć wyłącznie tego produktu, programu lub usługi. Zamiast nich można zastosować ich odpowiednik funkcjonalny pod warunkiem, że nie narusza to praw własności intelektualnej IBM. Jednakże cała odpowiedzialność za ocenę przydatności i sprawdzenie działania produktu, programu lub usługi pochodzących od producenta innego niż IBM spoczywa na użytkowniku.

IBM może posiadać patenty lub złożone wnioski patentowe na towary i usługi, o których mowa w niniejszej publikacji. Przedstawienie niniejszej publikacji nie daje żadnych uprawnień licencyjnych do tychże patentów. Pisemne zapytania w sprawie licencji można przysyłać na adres:

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
USA

Zapytania w sprawie licencji na informacje dotyczące zestawów znaków dwubajtowych (DBCS) należy kierować do lokalnych działów własności intelektualnej IBM (IBM Intellectual Property Department) lub zgłaszać na piśmie pod adresem:

IBM World Trade Asia Corporation
Licensing
2-31 Roppongi 3-chome, Minato-ku
Tokio 106-0032, Japonia

Poniższy akapit nie obowiązuje w Wielkiej Brytanii, a także w innych krajach, w których jego treść pozostaje w sprzeczności z przepisami prawa miejscowego: INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION DOSTARCZA TĘ PUBLIKACJĘ W TAKIM STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJE (“ AS IS”) BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI (W TYM TAKŻE RĘKOJMI), WYRAŻNYCH LUB DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ GWARANCJI, ŻE PUBLIKACJA NIE NARUSZA PRAW STRON TRZECICH. Ustawodawstwa niektórych krajów nie dopuszczają zastrzeżeń dotyczących gwarancji wyraźnych lub domniemanych w odniesieniu do pewnych transakcji; w takiej sytuacji powyższe zdanie nie ma zastosowania.

Informacje zawarte w niniejszej publikacji mogą zawierać nieścisłości techniczne lub błędy typograficzne. Informacje te są okresowo aktualizowane, a zmiany te zostaną uwzględnione w kolejnych wydaniach tej publikacji. IBM zastrzega sobie prawo do wprowadzania ulepszeń i/lub zmian w produktach i/lub programach opisanych w tej publikacji w dowolnym czasie, bez wcześniejszego powiadomienia.

Wszelkie wzmianki w tej publikacji na temat stron internetowych innych firm zostały wprowadzone wyłącznie dla wygody użytkowników i w żadnym wypadku nie stanowią zachęty do ich odwiedzania. Materiały dostępne na tych stronach nie są częścią materiałów opracowanych dla tego produktu IBM, a użytkownik korzysta z nich na własną odpowiedzialność.

IBM ma prawo do korzystania i rozpowszechniania informacji przysłanych przez użytkownika w dowolny sposób, jaki uzna za właściwy, bez żadnych zobowiązań wobec ich autora.

Licencjodawcy tego programu, którzy chcieliby uzyskać informacje na temat programu w celu: (i) wdrożenia wymiany informacji między niezależnie utworzonymi programami i innymi programami (łącznie z tym opisywanym) oraz (ii) wspólnego wykorzystywania wymienianych informacji, powinni skontaktować się z:

IBM Corporation
Software Interoperability Coordinator, Department YBWA
3605 Highway 52 N
Rochester, MN 55901
USA

Informacje takie mogą być udostępnione, o ile spełnione zostaną odpowiednie warunki, w tym, w niektórych przypadkach, uiszczenie odpowiedniej opłaty.

- | Licencjonowany program opisany w niniejszej publikacji oraz wszystkie inne licencjonowane materiały dostępne dla
- | tego programu są dostarczane przez IBM na warunkach określonych w Umowie IBM z Klientem, Międzynarodowej
- | Umowie Licencyjnej IBM na Program lub w innych podobnych umowach zawartych między IBM i użytkownikami.

Wszelkie dane dotyczące wydajności zostały zebrane w kontrolowanym środowisku. W związku z tym rezultaty uzyskane w innych środowiskach operacyjnych mogą się znacząco różnić. Niektóre pomiary mogły być dokonywane na systemach będących w fazie rozwoju i nie ma gwarancji, że pomiary te wykonane na ogólnie dostępnych systemach dadzą takie same wyniki. Niektóre z pomiarów mogły być estymowane przez ekstrapolację. Rzeczywiste wyniki mogą być inne. Użytkownicy powinni we własnym zakresie sprawdzić odpowiednie dane dla ich środowiska.

Informacje dotyczące produktów firm innych niż IBM pochodzą od dostawców tych produktów, z opublikowanych przez nich zapowiedzi lub innych powszechnie dostępnych źródeł. Firma IBM nie testowała tych produktów i nie może potwierdzić dokładności pomiarów wydajności, kompatybilności ani żadnych innych danych związanych z tymi produktami. Pytania dotyczące produktów firm innych niż IBM należy kierować do dostawców tych produktów.

Wszelkie stwierdzenia dotyczące przyszłych kierunków rozwoju i zamierzeń IBM mogą zostać zmienione lub wycofane bez powiadomienia.

Publikacja ta zawiera przykładowe dane i raporty używane w codziennych operacjach działalności gospodarczej. W celu kompleksowego ich zilustrowania, podane przykłady zawierają nazwiska osób prywatnych, nazwy przedsiębiorstw oraz nazwy produktów. Wszystkie te nazwy są fikcyjne i jakiegokolwiek ich podobieństwo do nazwisk, nazw i adresów używanych w rzeczywistych przedsiębiorstwach jest całkowicie przypadkowe.

LICENCJA W ZAKRESIE PRAW AUTORSKICH:

Niniejsza publikacja zawiera przykładowe aplikacje w kodzie źródłowym, ilustrujące techniki programowania w różnych systemach operacyjnych. Użytkownik może kopiować, modyfikować i dystrybuować te programy przykładowe w dowolnej formie bez uiszczania opłat na rzecz IBM, w celu projektowania, używania, sprzedaży lub dystrybucji aplikacji zgodnych z aplikacyjnym interfejsem programowym dla tego systemu operacyjnego, dla którego napisane zostały programy przykładowe. Programy przykładowe nie zostały gruntownie przetestowane. IBM nie może zatem gwarantować ani sugerować niezawodności, użyteczności i funkcjonalności tych programów.

Każda kopia programu przykładowego lub jakiegokolwiek jego fragment, jak też jakiegokolwiek prace pochodne muszą zawierać następujące uwagi dotyczące praw autorskich:

© (nazwa przedsiębiorstwa użytkownika, rok). Fragmenty tego kodu pochodzą z programów przykładowych IBM Corp. © Copyright IBM Corp. (wpisać rok lub lata). Wszelkie prawa zastrzeżone.

W przypadku przeglądania niniejszych informacji w formie elektronicznej, zdjęcia i kolorowe ilustracje mogą nie być wyświetlane.

Informacje dotyczące interfejsu programistycznego

Niniejsza publikacja opisuje planowane interfejsy programistyczne, pozwalające na pisanie programów umożliwiających korzystanie z usług systemu operacyjnego IBM i5/OS.

Znaki towarowe

Następujące nazwy są znakami towarowymi International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach:

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

Microsoft, Windows, Windows NT oraz logo Windows są znakami towarowymi Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

Java oraz wszystkie znaki towarowe dotyczące języka Java są znakami towarowymi Sun Microsystems, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub w innych krajach.

Nazwy innych przedsiębiorstw, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług innych podmiotów.

Warunki

Zezwolenie na korzystanie z tych publikacji jest przyznawane na poniższych warunkach.

Użytek osobisty: Użytkownik ma prawo kopiować te publikacje do własnego, niekomercyjnego użytku pod warunkiem zachowania wszelkich uwag dotyczących praw własności. Użytkownik nie ma prawa dystrybuować ani wyświetlać tych publikacji czy ich części, ani też wykonywać na ich podstawie prac pochodnych bez wyraźnej zgody IBM.

Użytek służbowy: Użytkownik ma prawo kopiować te publikacje, dystrybuować je i wyświetlać wyłącznie w ramach przedsiębiorstwa Użytkownika pod warunkiem zachowania wszelkich uwag dotyczących praw własności. Użytkownik nie ma prawa wykonywać na podstawie tych publikacji ani ich fragmentów prac pochodnych, kopiować ich, dystrybuować ani wyświetlać poza przedsiębiorstwem Użytkownika bez wyraźnej zgody IBM.

Z wyjątkiem zezwoleń wyraźnie udzielonych w niniejszym dokumencie, nie udziela się jakichkolwiek innych zezwoleń, licencji ani praw, wyraźnych czy domniemanych, odnoszących się do tych publikacji czy jakichkolwiek informacji, danych, oprogramowania lub innej własności intelektualnej, o których mowa w niniejszym dokumencie.

IBM zastrzega sobie prawo do anulowania zezwolenia przyznanego w niniejszym dokumencie w każdej sytuacji, gdy, według uznania IBM, korzystanie z tych publikacji jest szkodliwe dla IBM lub jeśli IBM uzna, że warunki niniejszego dokumentu nie są przestrzegane.

Użytkownik ma prawo pobierać, eksportować lub reeksportować niniejsze informacje pod warunkiem zachowania bezwzględnej i pełnej zgodności z obowiązującym prawem i przepisami, w tym ze wszelkimi prawami i przepisami eksportowymi Stanów Zjednoczonych.

IBM NIE UDZIELA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI, W TYM TAKŻE RĘKOJMI, DOTYCZĄCYCH TREŚCI TYCH PUBLIKACJI. PUBLIKACJE TE SĄ DOSTARCZANE W STANIE, W JAKIM SIĘ ZNAJDUJĄ ("AS IS") BEZ UDZIELANIA JAKICHKOLWIEK GWARANCJI, W TYM TAKŻE RĘKOJMI, WYRAŻNYCH CZY DOMNIEMANYCH, A W SZCZEGÓLNOŚCI DOMNIEMANYCH GWARANCJI PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ NIENARUSZANIA PRAW STRON TRZECICH.

IBM