



IBM Systems - iSeries

Service și suport

Service și suport pentru client

Versiunea 5 Ediția 4





IBM Systems - iSeries

Service și suport

Service și suport pentru client

Versiunea 5 Ediția 4

Notă

Înainte de a folosi aceste informații și produsul la care se referă, citiți informațiile din “Observații”, la pagina 23.

Ediția a șaptea (februarie 2006)

Această ediție este valabilă pentru IBM i5/OS (număr de produs 5722-SS1) versiunea 5, ediția 4, modificarea 0 și pentru toate edițiile și modificările ulterioare până se specifică altceva în noile ediții. Această versiune nu rulează pe toate modelele RISC și nici pe modelele CISC.

© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2006. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

Service și suport pentru client 1

Ce este nou pentru V5R4	1
PDF-uri tipăribile	1
Privire generală asupra service-ului și suportului	1
Conectivitatea	2
Inventarul	2
Raportarea problemei	3
Corecțiile	3
Suportul la distanță	3
Suportul electronic pentru client	4
Suportul electronic pentru client: Autorizarea pentru comenzi	5
Adăugarea pe server a suportului electronic pentru client	6
Electronic Service Agent	6
Lista de verificare pre-activare	8
Activarea Electronic Service Agent	9
Folosirea Electronic Service Agent	10


Depanarea Electronic Service Agent	11
Suport extrem	15
Setarea unei conexiuni la IBM	15
Configurarea Electronic Service Agent.	16
Configurarea Suportului extrem	16
Configurarea unei conexiuni SNA	17
Folosirea comenzilor CL	18
Trimiterea cererilor de service	19
Trimiterea unei cereri de service imediat	19
Trimiterea unei cereri de service mai târziu	20
Informații înrudite pentru service și suport	20

Anexa. Observații 23

Informații despre interfața de programare	24
Mărci comerciale	24
Termenii și condițiile	25

Service și suport pentru client

Scopul acestui subiect este acela de a vă ajuta să înțelegeți opțiunile de service disponibile pentru serverul dumneavoastră iSeries și de a vă ajuta să configurați pe server opțiunile pe care doriți să le folosiți.

Dacă folosiți Hardware Management Console pentru , există anumiți pași pe care trebuie să-i parcurgeți în consola HMC (Hardware Management Console) pentru a configura o conexiune la IBM. Vedeți Setarea mediului de service din Centrul de informare IBM Systems Hardware, pentru mai multe informații.

Notă: Folosind exemplele de cod, sunteți de acord cu termenii din “Informații de licență și de declinare a responsabilității pentru cod” la pagina 21.

Ce este nou pentru V5R4

Acest subiect evidențiază modificările subiectului Service și suport pentru client în IBM i5/OS V5R4.



- | Au fost adăugate următoarele funcții în Electronic Service Agent pentru IBM i5/OS V5R4:
- | • Reîncercarea raportării problemelor
- | • Afișarea stării și informațiilor de raportare a problemelor
- | • Raportarea problemelor de software

Pentru a găsi alte informații despre ce este nou sau modificat în această ediție, vedeți Memo către utilizatori.

PDF-uri tipăribile

Folosiți aceasta pentru a vizualiza sau pentru a tipări un PDF cu aceste informații.

Pentru a vizualiza sau descărca versiunea PDF a acestor subiecte, selectați următoarele subiecte:


- PDF Service și suport (aprox. 350 KB) 
- PDF Universal Connection (aprox. 900 KB) 

Salvarea fișierelor PDF

Pentru a salva un PDF pe stația dumneavoastră de lucru pentru vizualizare și tipărire:

1. Faceți clic dreapta pe PDF în browser (faceți clic dreapta pe legătura de mai sus).
- | 2. Faceți clic pe opțiunea care salvează fișierul PDF local.
3. Navigați până la directorul unde vreți să salvați fișierul PDF.
4. Faceți clic pe **Save**.

Descărcarea programului Adobe Reader

- | Aveți nevoie de Adobe Reader pentru a vizualiza sau tipări aceste PDF-uri. Puteți descărca gratis o copie de la situl
- | Web Adobe (www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html) .

Privire generală asupra service-ului și suportului

Scopul acestui subiect este acela de a prezenta diferitele caracteristici ale service-ului și ale suportului pe care le puteți folosi pentru a vă asigura că serverul și aplicațiile dumneavoastră sunt gata de utilizare atunci când aveți nevoie de ele.

Așa cum se vede în diagrama următoare, service-ul și suportul au mai multe componente.

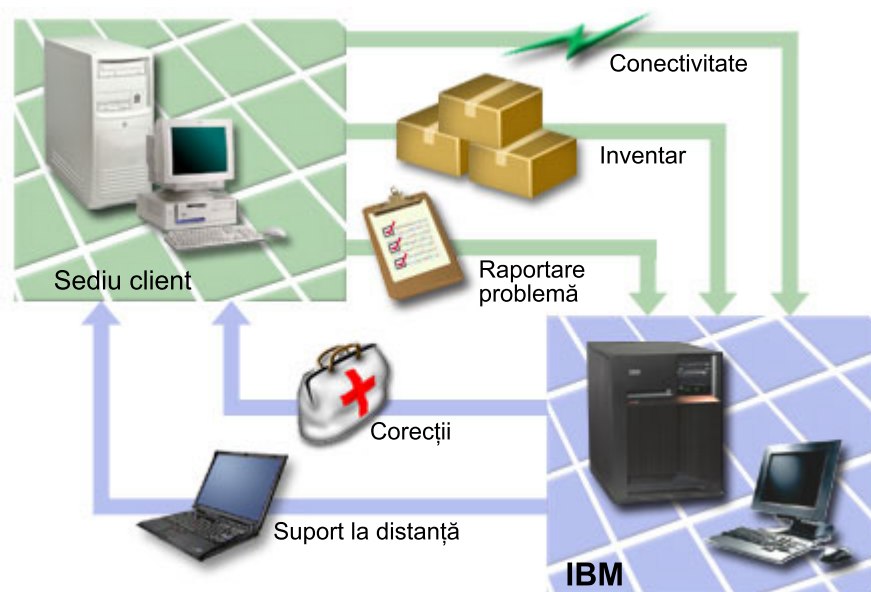


Figura 1. Privire generală asupra service-ului și suportului

Conectivitatea

Elementul fundamental al mediului dumneavoastră de service este conexiunea la IBM.

Metoda de conectare pe care o alegeți depinde de câțiva factori:

- Configurația hardware, software și a rețelei dumneavoastră. Aceasta include lucruri cum ar fi existența unei conexiuni directe la Internet, dacă folosiți un modem sau dacă vă conectați printr-o consolă (cum ar fi Hardware Management Console pentru eServer).
- Nivelul de securitate pe care vrea să-l mențină compania dumneavoastră

Puteți folosi vrăjitorul Conexiune universală pentru a configura o conexiune la IBM. De asemenea, puteți configura o conexiune la IBM folosind SNA (Systems Network Architecture) sau folosind comanda CRTSRVCFG (Create Service Configuration - Creare configurație de service).

Concepte înrudite

“Setarea unei conexiuni la IBM” la pagina 15

Dacă folosiți Hardware Management Console pentru eServer, există anumiți pași pe care trebuie să-i parcurgeți în consola HMC (Hardware Management Console) pentru a configura o conexiune la IBM.

Inventarul

Puteți folosi Navigator iSeries pe serverul dumneavoastră pentru a colecta și gestiona diverse inventare regulat și pentru a stoca datele pe un sistem central specificat.

- | Puteți colecta inventarul pentru utilizatori și grupuri, corecții, valori de sistem, resurse hardware, resurse software, atribute de service, informații de contact sau atribute de rețea. Puteți avea instalate și alte aplicații, care să vă permită să colectați liste cu alte tipuri de resurse.

Puteți partaja aceste informații cu IBM through Electronic Service Agent. Datorită acestuia, IBM vă poate ajuta să identificați problemele și să le rezolvați mai rapid. Uneori, prin partajarea informațiilor evitați chiar apariția unei probleme. De exemplu, vă partajați informațiile cu IBM și devine disponibilă o corecție pentru un produs software pe care l-ați instalat. În funcție de opțiunile de conectivitate pe care le-ați selectat, puteți primi automat corecția, ceea ce poate rezolva o problemă înainte ca aceasta să se manifeste.

Pentru alte informații privind partajarea inventarului cu IBM, vedeți Electronic Service Agent. Pentru mai multe informații despre folosirea meniului GO SERVICE, vedeți Folosirea comenzilor CL.

Concepte înrudite

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

“Folosirea comenzilor CL” la pagina 18

Aflați cum puteți să folosiți comenzile CL pentru a crea conexiunea la IBM.

Informații înrudite

Working with inventory

Raportarea problemei

Serverul dumneavoastră vă poate ajuta să izolați cauza problemelor de hardware detectate de sistem și câteva probleme software.

În astfel de cazuri, serverul comunică cu baza de date a suportului IBM pentru a ajuta la restrângerea domeniului de căutare a cauzei problemei dumneavoastră, pe baza simptomelor pe care le observați. În funcție de problemă, poate rezulta una dintre acțiunile următoare:

- Vă poate fi trimisă o corecție, dacă s-a identificat una.
- Vă poate fi trimisă o componentă hardware ca să o instalați, dacă este cazul
- Suportul IBM vă poate suna la telefon pentru a obține mai multe informații și pentru a vă ajuta să continuați analizarea problemei
- IBM poate trimite un specialist în service

Corecțiile

Corecțiile dumneavoastră vă pot ajuta să corectați problema și să întrețineți sistemul.

Periodic, se descoperă probleme legate de software-ul sau firmware-ul dumneavoastră. IBM lansează o corecție (cunoscută și sub numele de PTF sau corecție temporară de program) pentru a rezolva problema. Corecțiile joacă un rol important în strategia de întreținere a sistemului dumneavoastră. Ele vă oferă posibilitatea de a reduce timpul de nefuncționare a sistemului, sporește funcționalitatea sau asigură disponibilitatea optimă. Este important să elaborați o strategie de gestionare a corecțiilor, pentru a vă ajuta să țineți evidența corecțiilor disponibile pentru software-ul pe care îl aveți și pentru a asigura rularea fără probleme a programelor.

Pentru informații detaliate despre corecții și despre modul în care puteți dezvolta o strategie, vedeți *Întreținerea și gestionarea i5/OS și a software-ului înrudit*.

Suportul la distanță

În unele cazuri, personalul de suport IBM se poate conecta direct la serverul dumneavoastră pentru a încerca să determine sursa problemei.

IBM poate folosi oricare dintre metodele următoare pentru conectarea la serverul dumneavoastră dacă ați activat conexiunea:

Rețeaua privată virtuală

VPN (Virtual private networking) folosește mai multe protocoale TCP/IP importante pentru a proteja traficul de date. Dacă suportul electronic pentru client a fost configurat pentru folosirea uneia dintre opțiunile de conectivitate VPN Conexiune universală puteți folosi comanda STRRMTSPT (Start Remote Support - Pornire suport de la distanță) cu opțiunea *VPN.

Point-to-Point Protocol

PPP (Point-to-Point Protocol) este un standard Internet pentru transmiterea datelor prin linii seriale. Este protocolul de conectare cel mai utilizat de ISP-uri (Internet Service Provider). PPP permite calculatoarelor individuale să acceseze rețele care le oferă acces la Internet. Serverul iSeries conține suportul TCP/IP PPP ca parte a conectivității WAN (wide-area network). Opțiunea *PPP a comenzii STRRMTSPT are detalii suplimentare.

SNA (Systems Network Architecture)

În rețelele IBM, SNA este o structură logică organizată pe mai multe niveluri, formate, protocoale și secvențe operaționale care sunt folosite pentru transmiterea unităților de informații prin rețele. De asemenea, SNA controlează configurarea și operarea rețelelor. APPC (Advanced Program-to-Program Communication), APPN (Advanced Peer-to-Peer Networking) și HPR (High-Performance Routing) sunt câteva exemple de protocoale incluse în SNA. Acestea pot fi folosite pentru conectarea la serverul iSeries cu alte IBM Systems sau cu sisteme non-IBM, pentru conectarea la controlere de la distanță și pentru menținerea unui nivel înalt de securitate pe sistem. Opțiunea *VRT a comenzii STRRMTSPT are mai multe detalii.

Remote Service Support Facility

Permite accesul pentru diagnoză personalului de suport IBM la Codul intern licențiat al serverului.

Dacă o persoană de suport stabilește că această metodă este cea mai bună soluție de diagnoză și de rezolvare a problemei dumneavoastră, vi se furnizează informații detaliate privind modul în care puteți activa conexiunea.

Informații înrudite

Virtual private networking

Start remote support (STRRMTSPT) command

Universal connection

Remote access services: PPP connections

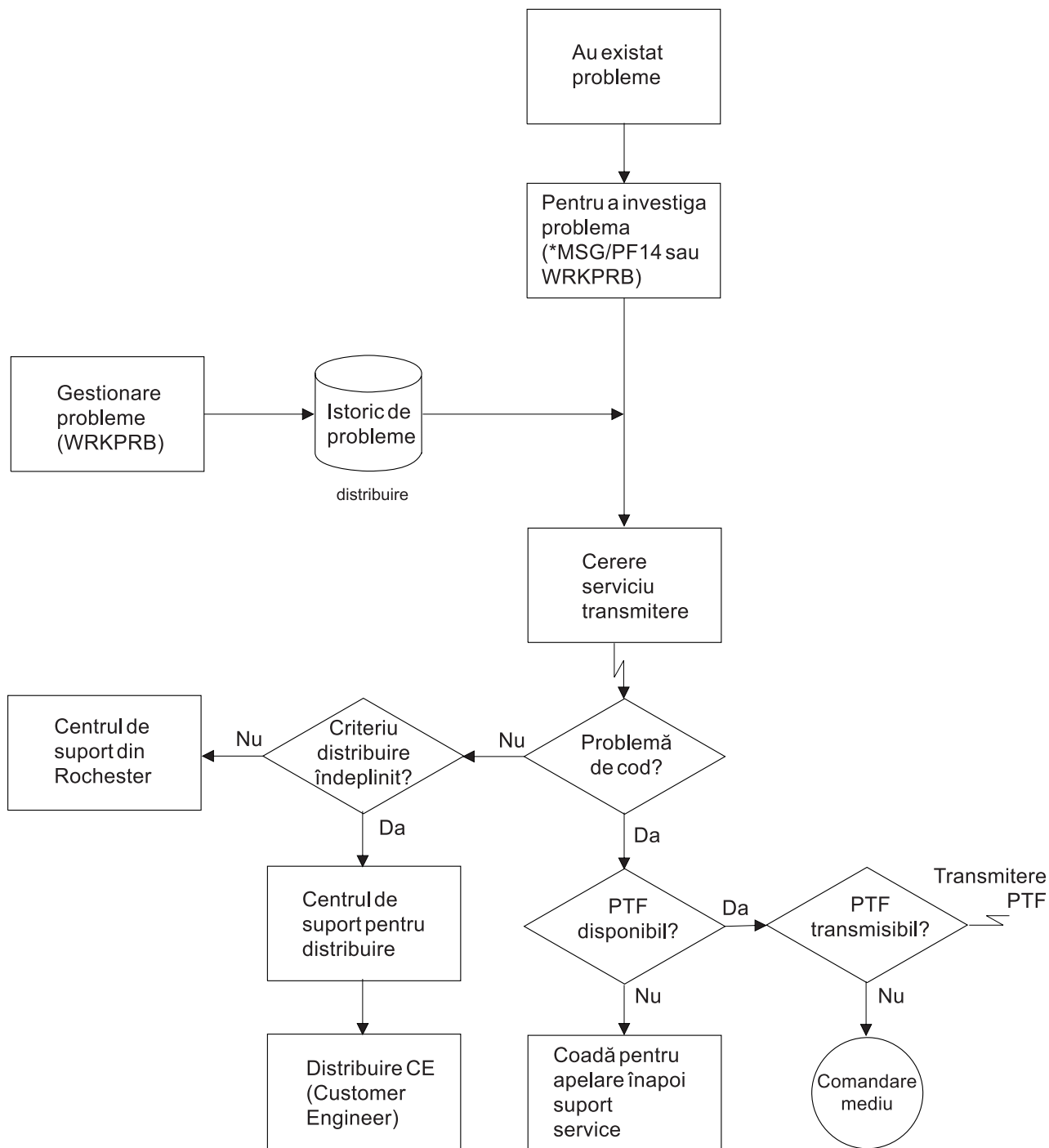
APPC, APPN, and HPR

Suportul electronic pentru client

Serverul dumneavoastră vă poate ajuta să izolați cauza problemelor de hardware detectate de sistem și câteva probleme software. De asemenea, serverul are un set integrat de funcții care au fost concepute pentru service și suport. Acestea sunt funcțiile suportului electronic pentru client.

- | Sistemul de operare include suportul electronic pentru client, ceea ce asigură o conexiune la sistemul de service IBM,
- | după ce ați analizat problema și ați rulat procedurile de izolare. Hardware-ul de comunicații și software-ul de care este
- | nevoie pentru a accesa funcțiile de service și suport IBM la distanță fac parte din sistemul de operare.

Următoarea figură ilustrează modul în care este organizat suportul electronic pentru client pentru a raporta problemele și pentru a primi răspunsurile.



RV3P051-1

Figura 2. Raportarea problemelor și primirea răspunsurilor

Suportul electronic pentru client: Autorizarea pentru comenzi

Folosiți aceste informații pentru a afla ce autorizări sunt necesare pentru a utiliza suportul electronic pentru client.

Pentru a folosi suportul electronic pentru client, responsabilul cu securitatea trebuie să vă dea autorizare pentru următoarele comenzi:

- SNDPTFORD (Send Program Temporary Fix (PTF) Order)

- SNDSRVRQS (Send Service Request)
- WRKCONTINF (Work with Contact Information)
- WRKORDRQS (Work with Order Requests)
- RQSORDAST (Request Order Assistance)

Notă: Consultați subiectul CL (Control language) pentru detalii despre aceste comenzi CL.

Adăugarea pe server a suportului electronic pentru client

Aflați cum se accesează suportul electronic pentru client. Sunt furnizate detalii despre configurarea suportului pentru Conexiunea universală sau a conexiunii tradiționale, prin SNA.

Din când în când, pe serverul dumneavoastră pot apărea probleme pentru care este nevoie de serviciile de suport IBM. Suportul electronic pentru client este disponibil pentru a vă ajuta să vă mențineți eficiența operării serverului. Dacă este o problemă legată de hardware-ul sau software-ul serverului, inginerii pentru beneficiari IBM (Customer Engineers) vă pot accesa serverul direct, pentru a diagnostica și rezolva rapid problema. Suportul electronic pentru client vă permite:

- Să comandați și să instalați corecții
- Să accesați baza de date cu întrebări și răspunsuri
- Să accesați service-ul local și informațiile despre produsul IBM
- Să accesați forumurile tehnologice
- Să accesați raportarea și gestionarea analizei problemei

Puteți accesa suportul electronic pentru client folosind:

- **Conexiunea universală.** Un program bazat pe TCP/IP, configurat cu o interfață grafică ce vă permite să alegeți modul în care vă conectați la IBM.
- **Conexiunea tradițională.** O conexiune care este disponibilă, dacă folosiți SNA și dacă aveți un modem capabil de SLDC (Synchronous Data Link Control).

Informații înrudite

Use software fixes

Online Publications


Electronic Service Agent


Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

Electronic Service Agent oferă de asemenea o funcție de raportare a problemelor software. Informații suplimentare de service sistem sunt trimise la IBM și sunt făcute disponibile centrelor de suport IBM pentru a ajuta la rezolvarea problemei. Aceleași informații de service vă sunt disponibile și dumneavoastră și pot fi vizualizate, prin înregistrarea prealabilă a unui ID IBM.

Electronic Service Agent este integrat în sistemul de operare.

Pentru mai multe informații despre cererea unui ID IBM, înregistrarea sistemului dumneavoastră și vizualizarea informațiilor de service pe care le partajați cu IBM, urmați acești pași:

1. Mergeți la situl Web IBM Electronic Services news  .
2. Alegeți una din următoarele opțiuni:
 - a. Pentru a cere un ID IBM, selectați **Register**.
 - b. Pentru a înregistra sistemul dumneavoastră sau pentru a vedea informațiile de service pe care le-ați trimis la IBM, selectați **My Systems**.

- | Electronic Service Agent trebuie să fie activat pe fiecare sistem și partiție logică (LPAR).
- | Dacă aveți alte sisteme iSeries și alte partiții logice i5/OS în rețea care rulează alte ediții de sistem de operare, Electronic Service Agent este disponibil pentru instalare pe toate edițiile de sistem de operare. Pentru informații despre Electronic Service Agent pentru edițiile anterioare de sistem de operare, vedeți situl Web Online Publications  .
- | Electronic Service Agent are următoarele funcții nou adăugate în IBM i5/OS V5R4:

Reîncercare raportare probleme:

- | Capacitatea de a reîncerca pentru raportarea problemelor este acum controlată de atributele Electronic Service Agent.
- | Atributele pentru reîncercare sunt folosite de cererile de service care sunt plasate automat de Service Agent.
- | Atributele pentru reîncercare sunt:
- | **Retry** Acest atribut determină dacă și cum se vor reîncerca cererile de service care sunt plasate automat de Service Agent, dacă încercarea lor eșuează.
- | **Frequency** Frecevența cu care se reîncearcă cererile de service.
- | **Number of times to retry** De câte ori se reîncearcă cererile de service.
- | **Notify users** Determină dacă utilizatorii Service Agent vor primi un mesaj de câte ori are loc o reîncercare.
- | Puteți seta atributele de reîncercare folosind **GO SERVICE, Opțiunea 1, Change Service Agent attributes (Modificare attribute Service Agent)**.

Afișare stare și informații de raportare a problemelor

- | Pentru a vizualiza starea activității de raportare a problemelor Service Agent, folosiți **GO SERVICE, Opțiunea 4, Display problem reporting information (Afișare informații de raportare a problemelor)**.

Raportare probleme de software

- | Service Agent raportează probleme de software detectate de i5/OS Service Monitor, care este o funcție de service care este folosită pentru a monitoriza sistemul pentru condiții specifice. În plus față de raportarea problemelor, Service Agent trimite automat documentația principală a problemei la IBM. Documentația secundară poate fi trimisă manual la IBM, folosind comanda meniu SERVICE.

Concepte înrudite

“Inventarul” la pagina 2

Puteți folosi Navigator iSeries pe serverul dumneavoastră pentru a colecta și gestiona diverse inventare regulat și pentru a stoca datele pe un sistem central specificat.

“Folosirea comenzilor CL” la pagina 18

Aflați cum puteți să folosiți comenzile CL pentru a crea conexiunea la IBM.

Operații înrudite

“Configurarea Suportului extrem” la pagina 16

Învățați cum să configurați Suport extrem pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries în Navigator iSeries.

Referințe înrudite

“Suport extrem” la pagina 15

iSeries Extreme Support este o parte din IBM eServer Technical Support Advantage, care este un serviciu de suport și de service tehnic cuprinzător pentru IBM Systems.

“Trimiterea cererilor de service” la pagina 19

În cazul defecțiunilor hardware care nu împiedică funcționarea sistemului, suportul electronic pentru client asigură o metodă rapidă, electronică de a solicita service-ul de la un furnizor de service pentru hardware care asigură componente de înlocuire. Folosind această metodă, puteți să raportați defecțiunile apărute la serverul iSeries și la dispozitivele selectate de intrare sau de ieșire.

“Configurarea Electronic Service Agent” la pagina 16

Electronic Service Agent este integrat în sistemul de operare.


Informații înrudite


Working with inventory

Lista de verificare pre-activare

Folosiți această listă de verificare pentru a vă ajuta în planificarea pentru activarea Electronic Service Agent și pentru a verifica îndeplinirea tuturor task-urilor de pregătire.

Activarea se va face mai ușor dacă cunoașteți următoarele informații, înainte de a începe activarea:

1. Asigurați-vă că aveți instalate următoarele produse necesare (folosind comanda DSPSFWRSC (Display Software Resources - Afișare resurse software)):
 - 5722-SS1 - Opțiunea 34 (i5/OS - Digital Certificate Manager)
 - 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
2. Asigurați-vă că aveți ultimele PTF-uri recomandate pentru Electronic Service Agent instalate pe i5/OS.
 - a. Mergeți la situl Web Recommended fixes  .
 - b. Sub Recommended pentru produsele sau funcțiile specifice, selectați **V5R4, Electronic Service Agent** ca subiect și faceți clic pe **Go**.
3. Decideți cea mai bună metodă de conectivitate. Service și suport recomandă următoarele metode pentru sistemele sau partițiile logice (listate în ordine).
 - a. **Internet direct de la fiecare partiție logică sau server:** Această metodă permite fișierelor mai mari de corecții să treacă prin conexiune la server. Fiecare partiție logică poate primi corecțiile de care are nevoie. Este de asemenea mai rapidă decât linia telefonică cu ajutorul modemului.
 - b. **Internet direct partajat:** Această metodă permite fișierelor mai mari de corecții să treacă prin conexiune la server. Permite conectivității să fie concentrată printr-un singur server sau partiție logică, simplificând regulile pentru firewall. Este de asemenea mai rapidă decât conexiunea prin linia telefonică cu ajutorul modemului.
 - c. **Apelare telefonică de la server sau apelare telefonică partajată (dacă aveți partiții logice):** Dacă nu aveți Internet direct sau direct partajat, puteți alege să folosiți o conexiune pe linie telefonică partajată. Este mai încheată și restricționează dimensiunea fișierelor care pot trece prin conexiune.
4. Asigurați-vă că aveți setarea cerută pentru tipul de conexiune pe care-l folosiți:
 - **Dacă folosiți o conexiune VPN:**
 - Capabilitatea VPN
 - Cerințele preliminare pentru activarea configurațiilor de service peste o conexiune Internet directă includ:
 - Serverul iSeries trebuie să aibă o adresă IP rutabilă global sau serverul trebuie să fie în spatele unui firewall NAT (network address translation) cu o adresă rutabilă global.
 - Asigurați-vă că TCP/IP este activ. Puteți porni TCP/IP cu comanda STRTCP (Start TCP/IP).
 - Asigurați-vă că ruta TCP/IP implicită sau o rută a gazdei direcționează traficul prin interfața TCP/IP corespunzătoare la Internet pentru a permite stabilirea rețelei private virtuale (VPN) la IBM.
 - **Notă:** Pentru mai multe informații despre diferitele tipuri de conexiuni VPN, vedeți Scenarii: Conexiunea universală.
 - **Dacă folosiți o conexiune apel telefonic:**
 - Vedeți “Cerințele de modem și resurse” la pagina 11 pentru a afla cerințele pentru conexiunile Electronic Service Agent la IBM.

- Verificați dacă numărul pentru conexiunea la AT&T Global Network Services (AGNS) este cel curent. Pentru cele mai recente numere pentru conectare, vedeți situl Web AT&T business  și selectați **Help Center > Access Numbers**.
- Selectați resursele de modem pentru conexiunile apel telefonic
- Selectați prefixul de folosit pentru conexiunile apel telefonic.

Activarea Electronic Service Agent

Aflați cum să activați Electronic Service Agent.

- | Electronic Service Agent trebuie să fie activat pe fiecare sistem și partiție logică. Activarea va fi făcută de un administrator sistem.
- | Dacă modernizați de la ediții anterioare ale sistemului de operare, Electronic Service Agent va migra setările Electronic Service Agent de la edițiile anterioare.
- | Ca parte a activării Electronic Service Agent, dacă este nevoie, va fi creată automat o configurație de conexiune de service de către sistem pentru ECS (electronic customer support), Electronic Service Agent și Information Center Update.

Activarea poate fi realizată folosind fie interfața bazată pe caractere, fie folosind Navigator iSeries.

- Activarea din interfața bazată pe caractere este destinată pentru:
 - Un singur sistem sau partiție logică
 - Beneficiari care nu au atașat un PC care rulează Navigator iSeries
- Activarea din Navigator iSeries este destinată pentru:
 - Beneficiari care vor să colecteze și să transmită informațiile de service pentru grupuri de sisteme sau pentru partiții logice
 - Beneficiari care vor să folosească Administrare centrală prin intermediul Navigator iSeries.

Notă: Este de asemenea disponibilă activarea într-un mediu batch folosind comenzile CL.

Pentru a activa Electronic Service Agent folosind comenzile CL, urmați acești pași:

Cerințe preliminare: Asigurați-vă că ați îndeplinit toate cerințele din “Lista de verificare pre-activare” la pagina 8.

1. Folosind un emulator 5250, semnați-vă la sistem sau la partiția logică cu un profil utilizator (altul decât QSECOFR), care are o clasă de utilizator *SECOFR și autorizările speciale definite de sistem.
2. Introduceți comanda DSPSYSVAL QRETSVRSEC.
 - a. Vedeți că valoarea sistem este setată la 1.
 - b. Modificați valoarea sistem la 1, dacă este nevoie, folosind comanda CHGSYSVAL QRETSVRSEC.
3. Asigurați-vă că produsele următoare sunt instalate în sistem folosind comanda DSPSFWRSC:
 - 5722-SS1 - Option 34 (i5/OS - Digital Certificate Manager)
 - 5722-JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
4. Asigurați-vă că sunt instalate ultimele PTF-uri i5/OS recomandate.

Ultimele PTF-uri pentru Electronic Service Agent pot fi găsite pe situl Web Recommended fixes .

Selectați **V5R4** pentru ediția sistemului de operare, faceți clic pe **Electronic Service Agent** și apoi faceți clic pe **Go**.

5. Dintr-o linie de comandă, introduceți GO SERVICE.
6. Dacă comanda Change Contact Information (CHGCNTINF) este promptată, adăugați sau actualizați informațiile de contact pentru acest sistem. Apăsăți Enter.

7. Dacă comanda CRTSRVCFG (Create Service Configuration - Creare configurație de service) vă promptează, observați că *SELECT este valoarea pentru mai mulți parametri. Apăsați Enter. Un panou suplimentar este afișat pentru fiecare parametru, pentru care a fost specificat *SELECT. Pe fiecare din aceste panouri suplimentare faceți o selecție și apăsați Enter.

Pentru detalii asupra comenzilor CL, vedeți subiectul CL (Control language).

Este afișat meniul principal Service Agent. Activarea este completă.

Pentru a verifica activarea, parcurgeți pașii următori:

1. Tastați GO SERVICE.
2. Alegeți Work with jobs (Gestionare joburi) pentru a vedea starea activă a joburilor Service Agent.
3. Tastați WRKJOBSCDE QS9SACOL pentru a vedea intrarea de planificare job care inițiază colectarea și transmisia informațiilor de service Electronic Service Agent.

Pentru a gestiona profilurile de conexiune create în timpul activării, realizați acești pași:

1. Tastați GO SERVICE.
2. Selectați meniul **Configurație de service**.

Folosirea Electronic Service Agent

Aflați despre operațiile Electronic Service Agent și activitatea care se așteaptă de la Electronic Service Agent pe sistemul dumneavoastră.

Pentru a modifica setările Electronic Service Agent

Pentru a modifica configurațiile de service și pentru a accesa funcțiile Electronic Service Agent , la o linie de comenzi, introduceți GO SERVICE. Aceasta va afișa meniul principal Electronic Service Agent.

```
QS9MAIN          Electronic Service Agent          System: S10XXXXX
```

```
Select one of the following:
```

- ```
 1. Change Service Agent attributes
 2. Run service information collection
 3. Authorize users to access service information
```

```
Information
```

- ```
    4. Display problem reporting information
    5. Display service information collection
    6. Display service registration information
    7. Reports
```

```
Jobs
```

- ```
 8. End jobs
 9. Start jobs
 10. Work with jobs
```

```
Problem determination
```


- ```
    11. Change Service Agent job logging
    12. Change product activity log analysis
    13. Work with Service Agent spooled files
    14. Display audit log
    15. Send test problem
    16. Work with threshold table
    17. Verify Service Agent connection
    18. Service Configuration menu
    19. Change send option
```

```
Related
```

- ```
 70. Related Service Agent commands
```



Atributele Electronic Service Agent controlează multe aspecte ale modului cum operează Electronic Service Agent, inclusiv lista cu utilizatorii care să primească mesajele Electronic Service Agent și momentul zilei la care Electronic Service Agent colectează și transmite informațiile la IBM.

- Pentru a modifica atributele, selectați **1. Change Service Agent attributes** (1. Modificare atribute Service Agent).
- Pentru a gestiona profilurile de conexiune create în timpul activării, selectați **18. Service Configuration** menu (18. Meniul Configurare service). De exemplu, pot fi necesare modificări pentru numărul conexiunii.
- Pentru mai multe informații despre Electronic Service Agent și IBM System Manager pentru i5/OS, vedeți situl Web Online Publications  .

## Depanarea Electronic Service Agent

Aflați despre informațiile generale de determinare a problemelor pentru Electronic Service Agent inclusiv cum să generați documentația și urmărirea.

Dacă apare o eroare când sistemul încearcă să raporteze electronic o problemă sau să trimită informații de service la IBM, există multe surse posibile. Electronic Service Agent este dependent de funcționarea corectă a multor funcții i5/OS, inclusiv Administrare centrală (Management Central), Managerul de conexiuni, care gestionează profilurile de conexiuni TCP/IP, ECS (Electronic Customer Support) și istoricul de probleme. O determinare normală a problemei sistem este recomandată pentru fiecare eroare primită.

| Pentru a verifica trimiterea informației de service la IBM, folosiți opțiunea de meniu Electronic Service Agent pentru afișarea colecției de informații de service. Dacă informațiile de service sunt colectate sau transmise curent (la acest moment), informațiile Last Run (rulate ultima dată) și Last Send (trimise ultima dată) s-ar putea să nu arate activitatea în curs. Aceste activități sunt prezentate când task-urile s-au terminat.

| Task-ul de colectare informații de service folosește Administrare centrală (Management Central) și task-ul de trimitere informații de service folosește Conexiune universală. Aceste task-uri au nevoie de timp pentru rulare. Mai jos este prezentat un rezumat al pașilor de colectare și transmitere.

- Un task de colectare din Administrare centrală determină dacă este necesară colectarea informațiilor de service și colectează noile informații de service, după necesitate.
- După ce colectarea s-a terminat, se lansează un job pentru a folosi Conexiunea universală la execuția următorilor pași:
  - Porniți profilul de conexiune
  - Varierea pe activat a descrierilor de linie, controler și dispozitiv asociate, dacă este cazul
  - Conectați-vă la IBM
  - Trimiteți informațiile de service
- Factorii care afectează lungimea timpului necesar pentru colectare și trimitere sunt dimensiunea sistemului, încărcarea de procesare și viteza conexiunii.

### Informații înrudite

Setarea i5/OS pentru conectarea la organizația de service și suport fără HMC

## Cerințele de modem și resurse

Aflați despre cerințele de resurse și modem necesare pentru conexiunile universale TCP/IP punct-la-punct.

Configurațiile de service Electronic Service Agent și ECS create în timpul activării sunt bazate pe Conexiunea universală TCP/IP \*PTP (Point-to-Point). Dacă nu aveți modemul sau resursele pentru a suporta aceste tipuri de conexiuni, configurațiile de service nu vor putea fi folosite sau activarea va eșua din lipsa resurselor interne.

### Cerințele de modem

| Folosiți Tabela 1 la pagina 12 pentru a determina funcțiile punct-la-punct care pot fi setate în funcție de modem și resurse. Dacă vreți să folosiți acest modem pentru funcțiile de raportare a problemelor și de transmitere a informațiilor de service, ECS poate să fie și el configurat să folosească comunicațiile TCP/IP, nu SDLC sau SNA.

## Modemul în modul asincron

l Dacă modemul este configurat să funcționeze în modul asincron, atât raportarea problemelor, cât și colectarea și  
l transmiterea informațiilor de service pot fi configurate (Modelele exemplu sunt modemurile interne 2771 și 9771, IBM  
l 7855, IBM 7857 sau IBM 7858 și modelul dual IBM 7852–400).

l **Notă:** Dacă folosiți un modem non-IBM, poate fi folosit orice modem asincron care suportă interfața serială RS-232  
l (EIA 232) și protocolul V.34/V.42 (V.90 este opțional) pentru această funcție.

Tipic, setarea modem implicită DSR (Data Set Ready) trebuie înlocuită. Pentru ca un server iSeries să detecteze o  
agățare (hang-up), DSR trebuie setat să urmeze CD (Carrier Detect). Consultați manualul modemului pentru mai multe  
informații.

## Cerințele de adaptoare I/E (IOA) de comunicații

Sunt suportate conexiunile AT&T dial-up și VPN

Determinați dacă aveți unul din adaptoarele de I/E compatibile:

*Tabela 1. Adaptoare și descrieri*

| Adaptor | Descriere                                                                                                                                                                                                        |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2699    | IOA două linii WAN. Acest IOA necesită fie un 2629 LAN/WAN/Workstation IOP, fie un MFIOIP.                                                                                                                       |
| 2720    | IOA PCI WAN/Twinax                                                                                                                                                                                               |
| 2721    | IOA PCI două linii WAN                                                                                                                                                                                           |
| 2742    | IOA două linii de comunicații                                                                                                                                                                                    |
| 2745    | IOA PCI două linii WAN (înlocuiește IOA 2721)                                                                                                                                                                    |
| 2771    | IOA două porturi WAN, cu modem integrat V.90 pe portul 1 și o interfață de comunicații standard pe portul 2. Pentru a folosi portul 2 al adaptorului 2771, este necesar un modem extern cu cablul corespunzător. |
| 2772    | IOA două porturi WAN cu modem integrat V.90                                                                                                                                                                      |
| 2793    | IOA două porturi WAN, cu modem integrat V.90 pe portul 1 și o interfață de comunicații standard pe portul 2. Pentru a folosi portul 2 al adaptorului 2771, este necesar un modem extern cu cablul corespunzător. |
| 2805    | IOA patru porturi WAN cu modem integrat V.92                                                                                                                                                                     |

## Activarea batch

Electronic Service Agent poate fi activat într-un mediu batch. Această abordare este de ajutor beneficiarilor cu multe sisteme la distanță care ar dori să trimită programe de la o locație centrală pentru activarea la distanță.

Pentru a putea metoda de mediu batch, produsul Electronic Service Agent trebuie instalat, iar PTF-urile de activare simplificată Electronic Service Agent trebuie să fie disponibile pe fiecare sistem și să fie instalate sau disponibile pentru instalare.

Pentru edițiile anterioare V5R4:

- l • Înainte de a folosi un program, trebuie acceptat International License Agreement for Services Programs. Pentru a  
l accepta acordul de licență, faceți unul din următorii pași:
  - l – Într-o linie de comenzi, introduceți GO SERVICE. Selectați **Display Service Agent license agreement**. Citiți  
l acordul și apăsați F6 (Accept the terms of this agreement) pentru a-l accepta.
  - l – Într-o linie de comenzi, introduceți QSVCDRCTR/ACPTSALIC. Citiți acordul și apăsați F6 pentru a-l accepta.
- Comenzile Electronic Service Agent nu sunt aceleași ca cele pentru V5R4. Vedeți pentru informații despre activarea batch Electronic Service Agent User Guide for V5R3.

Tabela 2. Comenzi și descrieri

| Comandă    | Descriere comandă                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CHGCNTINF  | Modifică informațiile de contact pentru service. Aceste informații sunt folosite de comanda WRKCNTINF ca informații de service locale.                                                                                                                              |
| CRTSRVCFG  | Creează configurațiile de service folosite pentru a raporta electronic probleme și informații de service la IBM.                                                                                                                                                    |
| CHGSRVCFG  | Modifică configurațiile de service folosite pentru a raporta electronic probleme și informații de service la IBM.                                                                                                                                                   |
| DLTSRVCFG  | Șterge configurațiile de service folosite pentru a raporta electronic probleme și informații de service la IBM.                                                                                                                                                     |
| VFYSRVCFG  | Verifică configurațiile de service folosite pentru a raporta electronic probleme și informații de service la IBM.                                                                                                                                                   |
| CHGSRVAGT  | Modifică operația pentru Electronic Service Agent.                                                                                                                                                                                                                  |
| CHGSRVAGTA | Modifică setările pentru Electronic Service Agent.                                                                                                                                                                                                                  |
| DSPSRVAGT  | Afișează diverse aspecte Electronic Service Agent.                                                                                                                                                                                                                  |
| ENDSRVAGT  | Oprește joburile subsistemului Electronic Service Agent.                                                                                                                                                                                                            |
| RTVSRVAGT  | Extrage zilele din săptămână valide folosite de comanda CHGSRVATGTA, parametrii AUTOPTF și AUTOTEST.                                                                                                                                                                |
| STRSRVAGT  | Pornește Electronic Service Agent. Dacă comanda CHGSRVAGTA este folosită înaintea acestei comenzi, Electronic Service Agent se va activa folosind acele setări. Dacă nu a fost folosită comanda, Electronic Service Agent se va activa folosind valorile implicite. |

Este furnizat un program CL exemplu.

### Program CL exemplu pentru activarea batch

Acest program de exemplu se referă la o companie fictivă ABC Company. Orice referințe asociate cu această companie fictivă sunt doar în scopuri de exemplificare.

**Notă:** Folosind exemplele de cod, sunteți de acord cu termenii din “Informații de licență și de declinare a responsabilității pentru cod” la pagina 21.

```

| /*****
| /* PROGRAM EXEMPLU DE ACTIVARE BATCH ELECTRONIC SERVICE AGENT */
| /*****
| /*
| /* ACEST COD ESTE FURNIZAT CA EXEMPLU ȘI NU SE INTENȚIONEAZĂ */
| /* SĂ FIE SUPTAT DE IBM. ESTE LIVRAT PE BAZĂ 'AȘA CUM ESTE' */
| /* ȘI ESTE RESPONSABILITATEA UTILIZATORULUI FINAL SĂ SE ASIGURE */
| /* DE ACURATEȚEA PROGRAMULUI ÎN MEDIUL LUI. */
| /*
| /*****
| /*
| /* Vedeți articolele Electronic Service Agent Information Center */
| /* pentru cerințele suplimentare, cum ar fi autorizările și */
| /* de sistem. */
| /*
| /*****
| PGM
| /*****
| /*
| /* Următoarele variabile sunt folosite pentru a extrage zilele de */
| /* folosit eventual ca intrare pentru parametrii CHGSRVAGTA AUTOPTF */
| /* și 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)
| /*****/
| /*
| /* Modifică informațiile de contact
| /*
| /*****/
| 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)
| /*****/
| /*
| /* Configurează conexiunile ECS și Service Agent.
| /* NOTĂ: ACEST EXEMPLU PRESUPUNE O CONEXIUNE DIRECTĂ PRINCIPALĂ
| /* ȘI O CONEXIUNE MULTIHOP CA REZERVĂ.
| /*
| /*****/
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*PRIMARY) CNNTYPE(*DIRECT) +
| CNTRYID(US) STATE(MN)
| /*
| QSYS/CRTSRVCFG ROLE(*BACKUP) CNNTYPE(*MULTIHOP) +
| RMTSYS('10.11.12.13')
| /*****/
| /*
| /* Extrage zilele săptămânii care pot fi folosite pentru CHGSRVAGTA.*
| /*
| /* Alegeți zilele care se potrivesc cel mai bine activității pentru acest sistem. */
| /* Folosiți variabila &DAYS. Prima este prima alegere,
| /* a doua este a doua alegere ș.a.m.d.
| /*****/
| 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:
| /*****/
| /*
| /* Configurează raportarea problemelor de hardware Service Agent
| /* folosind ziua din săptămână care a fost determinată mai sus
| /*
| /* -- NOTĂ: Folosiți această comandă numai dacă vreți să înlocuiți */

```

```

| /* valorile implicite CHGSRVAGTA. */
| /* */
| /*****
| QSYS/CHGSRVAGTA ENABLE(*YES) AUTORPT(*YES) AUTOPTF(*YES +
| &DAY *YES) AUTOTEST(&DAY) SRVINF((*ALL))
|
| /*****
| /*
| /* Activează Service Agent. Dacă înaintea ei au fost folosite */
| /* comenzi CHGSRVAGTA, Service Agent se va activa folosind acele */
| /* setări. Dacă comanda nu a fost folosită, Service Agent se va */
| /* activa folosind valorile implicite. */
| /* */
| /*****
| SKIPIT: QSYS/STRSRVAGT TYPE(*ACTIVATE)
|
| ENDPGM

```


---

## Support extrem

iSeries Extreme Support este o parte din IBM eServer Technical Support Advantage, care este un serviciu de suport și de service tehnic cuprinzător pentru IBM Systems.

iSeries Extreme Support include suport încorporat în produs și în Navigator iSeries, precum și unelte de suport disponibile pe Web. Printre uneltele de Suport extrem se numără PM iSeries iSeries over TCP/IP, Electronic Service Agent și consolidarea inventarului cu Administrare centrală.

**Notă:** Electronic Service Agent poate raporta cu succes probleme la IBM, dacă sistemul este în garanție sau dacă ați cumpărat un IBM Maintenance Services Agreement.

Pentru legături la ghiduri de utilizator pentru anumite ediții de Electronic Service Agent, mergeți la [situl Web Online Publications](#) .

### Concepte înrudite

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

### Operații înrudite

“Configurarea Suportului extrem” la pagina 16

Învățați cum să configurați Suport extrem pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries în Navigator iSeries.

### Referințe înrudite

“Trimiterea cererilor de service” la pagina 19

În cazul defecțiunilor hardware care nu împiedică funcționarea sistemului, suportul electronic pentru client asigură o metodă rapidă, electronică de a solicita service-ul de la un furnizor de service pentru hardware care asigură componente de înlocuire. Folosind această metodă, puteți să raportați defecțiunile apărute la serverul iSeries și la dispozitivele selectate de intrare sau de ieșire.

---

## Setarea unei conexiuni la IBM

Dacă folosiți Hardware Management Console pentru eServer, există anumiți pași pe care trebuie să-i parcurgeți în consola HMC (Hardware Management Console) pentru a configura o conexiune la IBM.

Vedeți subiectul Setarea mediului de service din Centrul de informare IBM Systems Hardware, pentru mai multe informații.

Pentru setarea unei conexiuni la IBM, aveți la dispoziție mai multe opțiuni.

#### **Concepte înrudite**

“Conectivitatea” la pagina 2

Elementul fundamental al mediului dumneavoastră de service este conexiunea la IBM.

## **Configurarea Electronic Service Agent**

Electronic Service Agent este integrat în sistemul de operare.

Electronic Service Agent oferă funcții de raportare automată a problemelor hardware și software ce ajută la predicția și prevenirea erorilor.

În timpul raportării automate a problemelor, informații suplimentare de service sistem sunt trimise și sunt făcute disponibile centrelor de suport IBM pentru a ajuta la rezolvarea problemei.

#### **Concepte înrudite**

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

## **Configurarea Suportului extrem**

Învățați cum să configurați Suport extrem pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries în Navigator iSeries.

Pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries în Navigator iSeries, trebuie să configurați Suport extrem realizând următorii pași:

1. Verificați că aveți autorizarea de responsabil cu securitatea (\*SECOFR) și autorizările speciale \*ALLOBJ, \*IOSYSCFG și \*SECADM în profilul dumneavoastră de utilizator.
2. În Navigator iSeries, expandați **Administrare centrală**.
3. Faceți clic dreapta pe **Suport extrem** și selectați **Configurare**. Apare vrăjitorul Suport extrem.
4. Urmăriți instrucțiunile vrăjitorului pentru a seta și configura funcțiile Suport extrem.

#### **Note:**

- a. Se recomandă să vă gestionați operațiile de inventariere planificată, pentru a evita duplicarea.
- b. Dacă nu ați configurat anterior Conexiunea universală, vi se oferă posibilitatea să configurați acum această conexiune, cu vrăjitorul Suport extrem. Vedeți Configurarea Conexiunii universale pentru informații suplimentare.

#### **Concepte înrudite**

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

#### **Referințe înrudite**

“Suport extrem” la pagina 15

iSeries Extreme Support este o parte din IBM eServer Technical Support Advantage, care este un serviciu de suport și de service tehnic cuprinzător pentru IBM Systems.

“Trimiterea cererilor de service” la pagina 19

În cazul defecțiunilor hardware care nu împiedică funcționarea sistemului, suportul electronic pentru client asigură o metodă rapidă, electronică de a solicita service-ul de la un furnizor de service pentru hardware care asigură componente de înlocuire. Folosind această metodă, puteți să raportați defecțiunile apărute la serverul iSeries și la dispozitivele selectate de intrare sau de ieșire.


## Configurarea unei conexiuni SNA

Dacă intenționați să accesați suportul electronic pentru client folosind SNA și un modem capabil de comunicație sincronă (SDLC), trebuie să executați operațiile următoare pentru a stabili conexiunea la serviciile de suport IBM.

### Note:

1. Acest tip de configurație nu funcționează cu Electronic Service Agent.
2. Puteți configura acest tip de acces ca o rezervă pentru cazul în care nu poate fi stabilită Conexiunea universală. Conexiunea universală regresează automat la această configurație, dacă există. Dar, acest tip de conexiune lucrează doar pentru tipurile de conexiune PPP și VPN.

## Adunarea informațiilor de configurare

1. Trebuie să obțineți numărul principal și cel alternativ, precum și informații despre conexiune. Dacă nu știți numerele de service și nu vă aflați în Statele Unite, consultați situl Web IBM eServer iSeries Support  pentru mai multe informații.
2. Porniți modemul conectat la cablul de suport electronic pentru client.
3. Puteți alege să configurați acum informațiile furnizorului dumneavoastră de service. Vedeți Configurarea informațiilor furnizorului de service, în subiectul Conexiunea universală.

## Pregătirea pentru începerea configurării

1. Pe desktop-ul PC-ului dumneavoastră, deschideți **Client Access**.
2. Expandați **Consola de operații**.

**Notă:** Dacă nu ați mai lucrat cu Consola de operații, trebuie să configurați o conexiune nouă la serverul dumneavoastră. Un vrăjitor vă va ghida prin procesul de configurare. Dacă nu apare vrăjitorul, selectați **Conexiune** pe bara de unelte și apoi selectați **Conexiune nouă**. Dacă nu aveți instalat Client Access Express, puteți folosi Telnet sau o sesiune de emulare 5250.

3. În fereastra Consolei de operații, selectați-vă serverul.
4. Din meniul Fișier, selectați **Conexiune**.
5. Dacă sunteți promptat pentru ID-ul și parola de utilizator al uneltelor de dispozitiv, tastați QSECOFR pentru ambele valori.
6. Selectați **Consolă**. Apare fereastra pentru semnarea pe server.
7. Introduceți ID-ul și parola de utilizator QSECOFR.
8. Continuați cu “Configurarea informațiilor pentru telefon”.

## Configurarea informațiilor pentru telefon

Dacă instalați acest server în Statele Unite, ecranul Change Data Area - Modificare zonă de date (CHGDTAARA) poate conține unul dintre următoarele numere de suport pentru service IBM în câmpul **Valoare nouă**.

- La este de fluviul Mississippi: **SST:18002378804**
- La vest de fluviul Mississippi: **SST:18005252834**

Valoarea SST este o comandă pentru modem. Dacă se semnalează o eroare după ce ați introdus aceste valori, ștergeți SST sau adăugați prefixul necesar (de exemplu, SST9) și încercați din nou.

Dacă nu vă aflați în Statele Unite, apelați numărul dumneavoastră de telefon al suportului pentru service IBM.

Pentru a configura informațiile pentru telefonul principal și alternativ, urmați acești pași:

1. În linia de comandă a meniului principal, tastați **Call QTIINSTL** și apăsați Enter.
2. Tastați F9 pentru a reapela **Call QTIINSTL** și apăsați Enter.
3. Tastați **Call QESPHONE** și apăsați Enter.
4. Introduceți numărul de telefon **principal** în câmpul **Valoare nouă**.
5. Completați informațiile despre telefon și conexiune, și apăsați Enter.

- Aveți grijă să introduceți numărul de telefon în formatul următor: '1234567890 '
- Nu adăugați și nu ștergeți spațiile de după ultima cifră din numărul de telefon. Dacă adăugați sau ștergeți spații, apare o eroare.

Ecranul Change Data Area display - Modificare zonă de date (CHGDTAARA) apare din nou, pentru a vă permite să introduceți numărul alternativ de suport (dacă este disponibil în zona dumneavoastră). Pentru a determina dacă vă aflați în ecranul pentru numărul principal de suport sau în cel pentru numărul alternativ de suport (dacă este disponibil în zona dumneavoastră), verificați valoarea poziției de început a subșirului. În cazul numărului principal de suport, valoarea este 001. În cazul numărului alternativ de suport, valoarea este 051.

6. Tastați numărul de telefon alternativ (numărul de telefon pe care nu l-ați folosit ca număr principal) în câmpul **Valoare nouă (New Value)** și apăsați Enter.
7. Apăsați F3 (Ieșire) pentru a reveni în meniul principal.

## Configurarea informațiilor de contact

1. În linia de comandă a meniului principal, tastați WRKCNTINF și apăsați Enter.
2. Tastați 2 (Gestionare informații service locale) și apăsați Enter. Apare fereastra Gestionare informații de service locale.
3. Tastați 2 (Modificare informații contact service), și apăsați Enter. Apare fereastra Change Service Contact Information (Modificare informații contact service).
4. Parcurgeți pașii următori:
  - a. Tastați informațiile despre client și treceți la pagina cu următoarea casetă de dialog.
  - b. Introduceți informațiile corecte în câmpul Versiune limbă națională. Apăsați F4 pentru o listă cu versiunile de limbi naționale.
  - c. Introduceți informațiile corecte în câmpurile Mediu pentru trimitere corecții prin poștă. Apăsați tasta Ajutor pentru informații suplimentare despre câmpul Mediu pentru trimitere corecții prin poștă.
  - d. Apăsați Enter. Apare ecranul Gestionare informații service local cu următorul mesaj: Zona de date QSSF a fost creată în biblioteca QUSRSYS. Dacă informațiile despre contact au fost create și le modificați, apare următorul mesaj: Informațiile despre contactul pentru suport au fost actualizate.
5. Pentru a vă testa conexiunea, vedeți Testarea conexiunii cu suportul electronic pentru client în subiectul Conexiunea universală.

## Folosirea comenzilor CL

Aflați cum puteți să folosiți comenzile CL pentru a crea conexiunea la IBM.

Puteți stabili conexiunea cu serviciile de suport IBM folosind comenzile CL, inclusiv comenzile GO SERVICE și CRTSRVCFG. Vedeți pentru detalii subiectul CL (Control language).

**Notă:** Nu veți putea configura conectivitatea aplicației Information Center Update folosind aceste comenzi.

### Concepte înrudite

“Inventarul” la pagina 2

Puteți folosi Navigator iSeries pe serverul dumneavoastră pentru a colecta și gestiona diverse inventare regulat și pentru a stoca datele pe un sistem central specificat.

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

### Informații înrudite

Working with inventory



---

## Trimiterea cererilor de service

În cazul defecțiunilor hardware care nu împiedică funcționarea sistemului, suportul electronic pentru client asigură o metodă rapidă, electronică de a solicita service-ul de la un furnizor de service pentru hardware care asigură componente de înlocuire. Folosind această metodă, puteți să raportați defecțiunile apărute la serverul iSeries și la dispozitivele selectate de intrare sau de ieșire.

Comanda SNDSRVRQS (Send Service Request - Trimitere cerere service) stabilește o sesiune de comunicație și trimite informațiile referitoare la problemă sistemului de suport pentru service sau testează legătura de comunicații cu furnizorul de service.

### Concepte înrudite

“Electronic Service Agent” la pagina 6

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care vă ajută să anticipați și să împiedicați erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și trimiterea automată a problemele la IBM, atunci când este cazul.

### Operații înrudite

“Configurarea Suportului extrem” la pagina 16

Învățați cum să configurați Suport extrem pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries în Navigator iSeries.

### Referințe înrudite

“Suport extrem” la pagina 15

iSeries Extreme Support este o parte din IBM eServer Technical Support Advantage, care este un serviciu de suport și de service tehnic cuprinzător pentru IBM Systems.

## Trimiterea unei cereri de service imediat

Dacă vă decideți să trimiteți imediat o cerere de service, selectați **opțiunea 1** (Trimitere cerere de service acum) în ecranul Selectare opțiune de raportare. Sistemul împachetează intrările din istoricul de probleme ca pe o cerere de service. Apoi serverul formează automat numărul de telefon al sistemului furnizorului de service IBM și transmite problema furnizorului de service.

**Notă:** De asemenea, cererile de service pot fi trimise altor servere pe care este instalat programul licențiat System Manager pentru iSeries.

- | Furnizorul de service stabilește dacă cererea se referă la hardware sau la software și întreprinde acțiunea
- | corespunzătoare.

### Service pentru hardware:

- | Dacă furnizorul de service este IBM și dacă nu se găsește un PTF care să corespundă simptomelor problemei
- | dumneavoastră, se întâmplă una dintre următoarele activități:
  - Cererea dumneavoastră este trimisă unui reprezentant de service IBM.
  - Un reprezentant IBM Customer Assistance Group vă sună la telefon pentru a vă ajuta să definiți mai bine problema. Conexiunea la sistemul furnizorului de service se încheie, iar starea problemei în istoricul de probleme se schimbă în SENT (trimisă).

### Service pentru software:

- Se realizează o căutare în baza de date cu corecții temporare de program (PTF-uri), folosindu-se șirul de simptom pe care l-ați creat în timpul analizării problemei.
- Dacă furnizorul de service este IBM, se găsește o potrivire și dacă este disponibil un PTF, IBM vă trimite PTF-ul electronic sau vă trimite un CD cu PTF-ul prin poșta obișnuită. Dimensiunea PTF-ului și a cerințelor sale este factorul în funcție de care se decide dacă IBM vă trimite PTF-ul electronic sau prin poștă. PTF-urile pe care le primiți electronic sunt plasate în biblioteca QGPL, într-un fișier al cărui nume conține numărul PTF-ului precedat de Q și care este de tip SAVF.

- Dacă nu se găsește o potrivire sau PTF-ul nu este disponibil, veți vedea ecranul Salvare date APAR. În acest ecran se salvează următoarele informații despre problema dumneavoastră:
  - Istoricul de sistem
  - Informațiile despre job
  - Resursele hardware și software
  - Intrările istoricului de erori
  - Intrările istoricului de LIC vertical
  - Intrările istoricului de probleme
  - Imaginile ecranelorPuteți apoi să trimiteți aceste informații Centrului de suport IBM pentru software, pentru a vă ajuta să rezolvați problema.

Conexiunea la furnizorul de service se închide atunci când primiți PTF-ul sau când problema dumneavoastră este deschisă pentru o investigație suplimentară. Sistemul modifică în istoricul de probleme starea problemei din SENT (trimisă) în ANSWERED (cu răspuns).

**Notă:** Dacă folosiți suportul electronic pentru client, serverul dumneavoastră trebuie să apeleze telefonic sistemul IBM. Nu uitați să aveți pregătit modemul de suport electronic pentru client.

## Trimiterea unei cereri de service mai târziu

Dacă vă decideți să trimiteți o cerere de service mai târziu, selectați **opțiunea 2** (Nu se trimite cerere de service) în ecranul Selectare opțiune de raportare. În istoricul de probleme, starea problemei se schimbă în PREPARED (pregătită).

Pentru a trimite o problemă cu starea PREPARED, urmați indicațiile din Raportarea problemelor detectate de sistem. Când sistemul raportează problema, intrarea din istoricul de probleme este împachetată ca cerere de service. Apoi serverul formează automat numărul de telefon al sistemului furnizorului de service și transmite problema furnizorului de service.

Pentru a raporta toate problemele din istoricul de probleme care au starea PREPARED, executați una dintre următoarele acțiuni:

1. În ecranul Gestionare probleme, apăsați F16 (Raportare probleme pregătite).
2. În orice linie de comandă, tastați SNDSRVRQS \*PREPARED și apăsați tasta Enter.

Conexiunea la sistemul furnizorului de service se închide atunci când primiți o corecție temporară de program (PTF) sau când problema dumneavoastră este deschisă pentru o investigație suplimentară. Sistemul modifică în istoricul de probleme starea problemei din SENT (trimisă) în ANSWERED (cu răspuns).



**Notă:** Dacă folosiți suportul electronic pentru client, serverul dumneavoastră trebuie să apeleze telefonic sistemul IBM. Nu uitați să aveți pregătit modemul de suport electronic pentru client.

---

## Informații înrudite pentru service și suport



Mai jos sunt prezentate siturile Web și subiectele din Centrul de informare care sunt legate de service și suport și de Conexiunea universală. Puteți vizualiza sau tipări oricare PDF.

### Informații înrudite pentru service și support

- **Situri Web:**
  - AS/400e Diagnostic Tools for System Administrators (<http://www.redbooks.ibm.com/abstracts/sg248253.html>)  
 IBM Redbooks.
  - Situl Web IBM Electronic Service Agent for iSeries (<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>) 

- **Centrul de informare iSeries:**
  - APPC, APPN și HPR sunt câteva exemple de protocoale incluse în SNA.
  - IBM Performance Management for eServer iSeries
  - Întreținerea și gestionarea i5/OS și a software-ului înrudit
  - Servicii de acces la distanță: conexiuni PPP
  - Depanarea
  - Folosirea corecțiilor de software
  - Lucrul în rețea privată virtuală
  - Gestionarea inventarului

### Informații înrudite pentru Conexiunea universală


- **Situri Web:**
  - Situl Web AT&T business ([www.attbusiness.net](http://www.attbusiness.net)) 
  - Situl Web iSeries Access for Windows (<http://www-1.ibm.com/servers/eserver/series/access/>) 
- **Centrul de informare iSeries:**
  - Suportul pentru clientul SOCKS
  - Configurarea modemului pentru PPP
  - IKE implicit
  - Protocoalele IP Security (IPSec)
  - Instalarea și configurarea iSeries Access pentru Windows
  - L2TP (Layer 2 Tunnel Protocol)
  - NAT compatibil cu IPSec
  - Conceptele regulilor de pachet
  - Depanarea PPP
  - Depanarea VPN
  - Lucrul în rețea privată virtuală
- **Centrul de informare IBM Systems Hardware:** subiectul Setarea mediului de service.

### Salvarea fișierelor PDF

Pentru a salva un PDF pe stația dumneavoastră de lucru pentru vizualizare și tipărire:

1. Faceți clic dreapta pe PDF în browser (faceți clic dreapta pe legătura de mai sus).
2. Faceți clic pe opțiunea care salvează fișierul PDF local.
3. Navigați la directorul în care doriți să salvați PDF-ul.
4. Faceți clic pe **Save**.

### Descărcarea programului Adobe Reader

Aveți nevoie de Adobe Reader pentru a vizualiza sau tipări aceste PDF-uri. Puteți descărca o copie gratuită de pe situl Web Adobe ([www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html](http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html)) .

---

## Informații de licență și de declinare a responsabilității pentru cod

IBM vă acordă o licență de copyright neexclusivă pentru a folosi toate exemplele de cod de programare din care puteți genera funcții similare, adaptate nevoilor dumneavoastră specifice.

| EXCEPTÂND GARANȚIILE OBLIGATORII, CARE NU POT FI EXCLUSE, IBM, DEZVOLTATORII DE  
| PROGRAME ȘI FURNIZORII SĂI NU ACORDĂ NICI O GARANȚIE SAU CONDIȚIE, EXPRESĂ SAU  
| IMPLICITĂ, INCLUZÂND, DAR FĂRĂ A SE LIMITA LA ELE, GARANȚIILE SAU CONDIȚIILE IMPLICITE  
| DE VANDABILITATE, DE POTRIVIRE PENTRU UN ANUMIT SCOP SAU DE NEÎNCĂLCARE A UNUI  
| DREPT, REFERITOARE LA PROGRAM SAU LA SUPTUL TEHNIC, DACĂ ESTE CAZUL.

| ÎN NICI O ÎMPREJURARE IBM, DEZVOLTATORII SĂI DE PROGRAME SAU FURNIZORII NU VOR FI  
| RESPONSABILI PENTRU ORICARE DINTRE URMĂTOARELE PAGUBE, CHIAI DACĂ AU FOST  
| INFORMAȚI ÎN LEGĂTURĂ CU POSIBILITATEA PRODUCERII LOR:

- | 1. PIERDEREA SAU DETERIORAREA DATELOR;
- | 2. PAGUBE DIRECTE, SPECIALE, ACCIDENTALE SAU INDIRECTE SAU PREJUDICIILE ECONOMICE DE  
| CONSECINȚĂ; SAU
- | 3. PIERDERI REFERITOARE LA PROFIT, AFACERI, BENEFICII, REPUTAȚIE SAU ECONOMII  
| PLANIFICATE.

| UNELE JURISDICȚII NU PERMIT EXCLUDEREA SAU LIMITAREA PREJUDICIILOR DIRECTE,  
| INCIDENTALE SAU DE CONSECINȚĂ, CAZ ÎN CARE ESTE POSIBIL CA UNELE SAU TOATE LIMITĂRILE  
| SAU EXCLUDERILE DE MAI SUS SĂ NU FIE VALABILE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ.

---

## Anexa. Observații

Aceste informații au fost elaborate pentru produse și servicii oferite în S.U.A.

Este posibil ca IBM să nu ofere în alte țări produsele, serviciile sau caracteristicile discutate în acest document. Luați legătura cu reprezentantul IBM local pentru informații despre produsele și serviciile disponibile în zona dumneavoastră. Referirea la un produs, program sau serviciu IBM nu înseamnă că se afirmă sau că se sugerează faptul că poate fi folosit numai acel produs, program sau serviciu IBM. Poate fi folosit în loc orice produs, program sau serviciu care este echivalent din punct de vedere funcțional și care nu încalcă dreptul de proprietate intelectuală al IBM. Însă evaluarea și verificarea modului în care funcționează un produs, program sau serviciu non-IBM ține de responsabilitatea utilizatorului.

IBM poate avea brevete sau aplicații în curs de brevetare care să acopere subiectele descrise în acest document. Oferirea acestui document nu vă conferă nici o licență cu privire la aceste patente. Puteți trimite întrebări cu privire la licențe, în scris, la:

IBM Director of Licensing  
IBM Corporation  
North Castle Drive  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

Pentru întrebări privind licența pentru informațiile DBCS (double-byte), contactați departamentul de Proprietate intelectuală al IBM-ului din țara dumneavoastră sau trimiteți întrebările în scris la:

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

**Următorul paragraf nu se aplică în cazul Marii Britanii sau al altor țări unde asemenea prevederi nu sunt în concordanță cu legile locale:** INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION OFERĂ ACEASTĂ PUBLICAȚIE “CA ATARE”, FĂRĂ NICI UN FEL DE GARANȚIE, EXPRIMATĂ SAU PRESUPUSĂ, INCLUSIV, DAR NELIMITÂNDU-SE LA ELE, GARANȚIILE IMPLICITE DE NEÎNCĂLCARE A UNOR DREPTURI SAU NORME, DE VANDABILITATE SAU DE POTRIVIRE LA UN ANUMIT SCOP. Unele state nu permit declinarea responsabilității pentru garanțiile exprese sau implicite în anumite tranzacții și de aceea este posibil ca aceste clauze să nu fie valabile în cazul dumneavoastră.

Aceste informații pot include inexactități tehnice sau erori tipografice. Se efectuează modificări periodice la informațiile incluse aici; aceste modificări vor fi încorporate în noi ediții ale publicației. IBM poate aduce îmbunătățiri și/sau modificări produsului (produselor) și/sau programului (programelor) descrise în această publicație în orice moment, fără notificare.

Referirile din aceste informații la adrese de situri Web non-IBM sunt făcute numai pentru a vă ajuta, fără ca prezența lor să însemne un gir acordat acestor situri Web. Materialele de pe siturile Web respective nu fac parte din materialele pentru acest produs IBM, iar utilizarea acestor situri Web se face pe propriul risc.

IBM poate utiliza sau distribui oricare dintre informațiile pe care le furnizați, în orice mod considerat adecvat, fără ca aceasta să implice vreo obligație pentru dumneavoastră.

Posesorii de licențe pentru acest program care doresc să obțină informații despre el în scopul de a permite: (I) schimbul de informații între programe create independent și alte programe (inclusiv acesta) și (II) utilizarea mutuală a informațiilor care au fost schimbate, trebuie să contacteze:

IBM Corporation

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

Aceste informații pot fi disponibile cu respectarea termenilor și condițiilor corespunzătoare, iar în unele cazuri cu plata unei taxe.

- | Programul licențiat la care se referă aceste informații și toate materialele licențiate disponibile pentru el sunt furnizate
- | de IBM în conformitate cu termenii din IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement,
- | IBM License Agreement for Machine Code sau din alt acord echivalent încheiat între noi.

Toate datele de performanță din acest document au fost determinate într-un mediu controlat. De aceea, rezultatele obținute în alte medii de funcționare pot fi diferite. Unele măsurători s-ar putea să fi fost făcute pe sisteme la nivel de dezvoltare și nu există nici o garanție că aceste măsurători vor fi identice pe sistemele disponibile pe piață. Mai mult de atât, unele măsurători s-ar putea să fi fost estimate prin extrapolare. Rezultatele reale pot fi diferite. Utilizatorii acestui document trebuie să verifice datele aplicabile pentru mediul lor specific.

Informațiile privind produsele non-IBM au fost obținute de la furnizorii acestor produse, din anunțurile lor publicate sau din alte surse disponibile publicului. IBM nu a testat acele produse și nu poate confirma acuratețea performanței, compatibilitatea sau orice alte pretenții legate de produse non-IBM. Întrebările legate de capacitățile produselor non-IBM le veți adresa furnizorilor acestor produse.

Toate declarațiile privind direcțiile de viitor și intențiile IBM-ului pot fi schimbate sau se poate renunța la ele fără o notificare prealabilă și reprezintă doar scopuri și obiective.

Aceste informații conțin exemple de date și rapoarte folosite în operațiile comerciale de zi cu zi. Pentru a fi cât mai complete, exemplele includ nume de persoane, de companii, de mărci și de produse. Toate aceste nume sunt fictive și orice asemănare cu nume sau adrese folosite de o întreprindere reală este pură coincidență.

#### LICENȚĂ - COPYRIGHT:

Aceste informații conțin exemple de programe de aplicații în limbaje sursă, care ilustrează tehnici de programare pe diferite platforme de operare. Puteți copia, modifica și distribui aceste exemple de programe sub orice formă fără ca IBM să pretindă vreo plată, când o faceți în scopul dezvoltării, folosirii, promovării și distribuirii programelor de aplicații conform cu interfața de programare a aplicațiilor pentru platforma de operare pentru care au fost scrise exemplele de program. Aceste exemple nu au fost testate amănunțit în toate condițiile. De aceea, IBM nu poate garanta sau sugera fiabilitatea, suportul pentru service sau funcționarea acestor programe.

Fiecare copie sau porțiune din aceste exemple de program sau orice lucrare derivată din acestea trebuie să includă un anunț de copyright de genul următor:

© (numele companiei dumneavoastră) (anul). Unele porțiuni din acest cod sunt derivate din IBM Corp. Sample Programs. © Copyright IBM Corp. \_introduceți anul sau anii\_. Toate drepturile rezervate.

Dacă vizualizați aceste informații folosind o copie electronică, fotografiile și ilustrațiile color s-ar putea să nu apară.

---

## Informații despre interfața de programare

Acestă publicație referitoare la service și suport conține informații despre interfețele de programare menite să permită beneficiarului să scrie programe pentru a obține serviciile IBM i5/OS.

---

## Mărci comerciale

Următorii termeni sunt mărci comerciale deținute de International Business Machines Corporation în Statele Unite, în alte țări sau ambele:

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

iSeries  
Redbooks

Microsoft, Windows, Windows NT și logo-ul Windows sunt mărci comerciale deținute de Microsoft Corporation în Statele Unite, în alte țări sau ambele.

Java și toate mărcile comerciale bazate pe Java sunt mărci comerciale deținute de Sun Microsystems, Inc. în Statele Unite, în alte țări sau ambele.

Alte nume de companii, produse sau servicii pot fi mărci comerciale sau mărci de serviciu ale altora.

---

## Termenii și condițiile

Permisunile pentru utilizarea acestor publicații sunt acordate în conformitate cu următorii termeni și condiții.

**Utilizare personală:** Puteți reproduce aceste publicații pentru utilizarea personală, necomercială, cu condiția ca toate anunțurile de proprietate să fie păstrate. Nu puteți distribui, afișa sau realiza lucrări derivate din aceste publicații sau dintr-o porțiune a lor fără consimțământul explicit al IBM.

**Utilizare comercială:** Puteți reproduce, distribui și afișa aceste publicații doar în cadrul întreprinderii dumneavoastră, cu condiția ca toate anunțurile de proprietate să fie păstrate. Nu puteți să realizați lucrări derivate din aceste informații, nici să reproduceți, să distribuiți sau să afișați aceste informații sau o porțiune a lor în afara întreprinderii dumneavoastră fără consimțământul explicit de la IBM.

În afara celor acordate expres prin această permisiune, nu se acordă nici o altă permisiune, licență sau drept, explicite sau implicite, pentru aceste publicații sau orice informații, date, software sau alte elemente pe care le conțin și care reprezintă o proprietate intelectuală.

IBM își păstrează dreptul de a retrage permisiunile acordate aici oricând, la discreția sa, dacă folosirea publicațiilor este în detrimentul intereselor sale sau, după cum este determinat de IBM sau dacă instrucțiunile de mai sus nu sunt urmate corespunzător.

Nu puteți descărca, exporta sau reexporta aceste informații decât respectând integral legile și reglementările în vigoare, precum și legile și reglementările din Statele Unite privind exportul.

IBM NU OFERĂ GARANȚII DESPRE CONȚINUTUL ACESTOR PUBLICAȚII. PUBLICAȚIILE SUNT FURNIZATE "CA ATARE", FĂRĂ NICI UN FEL DE GARANȚIE, EXPLICITĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND, DAR FĂRĂ A SE LIMITA LA ELE, GARANȚIILE IMPLICITE DE VANDABILITATE, DE NEÎCĂLCARE A UNOR DREPTURI SAU NORME ȘI DE POTRIVIRE PENTRU UN ANUMIT SCOP.









Tipărit în S.U.A.