

1) お問い合わせ先

対応時間	お問い合わせ先	お問い合わせ窓口
平日対応 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00 (祝祭日、年末年始、弊社が定める休日を除く)	アイビーシー株式会社 サポートデスク	メールアドレス：support@system-answer.com 電話番号：03-5542-0910

2) お問い合わせ方法

サービスのお問い合わせは、ソフトウェアおよびハードウェアのお問い合わせで電話または電子メールでの受付となります。前述の電話番号にお伝えいただくかメールアドレスの本文に必要事項を記入の上、お問い合わせください。

■ G3 の必要事項

項目	確認方法
License ID	弊社から発行されるライセンス証書 または監視画面ログイン後のライセンスID [設定]-[システム設定]-[ライセンス設定] 画面の【ライセンスID】
G3 バージョン	監視画面ログイン後のインストールバージョン [設定]-[システム設定]-[ライセンス設定] 画面の【インストールバージョン】 または画面左下のバージョン表記
OS バージョン (Appliance 製品は不要)	ソフトウェア製品 SSH 接続後、以下のコマンド結果から確認 cat /etc/redhat-release
会社名 / エンドユーザー名	製品ご利用の会社名またはエンドユーザー様名
お問い合わせ内容	お問い合わせに関わる内容、発生事象、出力されたメッセージ

3) その他のお願い事項

お問い合わせいただいた内容によって、以下の情報のご提供をお願いすることがございます。また、お問い合わせ内容によってサポート対象外とすることがございます。

3.1) ソフトウェアに関するお問い合わせ

- ① System Answer G3 の動作ログ
System Answer G3 の WEB GUI、または System Answer G3 に SSH で接続して取得する動作ログ
- ② 画面キャプチャー
お問い合わせに関わる、事象発生箇所の System Answer G3 の WEB GUI 画面キャプチャー
- ③ System Answer G3 の監視設定情報
System Answer G3 の WEB GUI、または System Answer G3 に SSH で接続して取得する監視設定情報

3.2) ハードウェアに関するお問い合わせ

① シリアルナンバー

筐体上の System Answer G3 シールまたはシリアル番号 /iLO 情報 プルタブ

② ヘルス LED の点灯状態

ランプの色、点滅 / 点灯状態、障害が発生しているディスクの SPARE 番号、BAY 番号などのハードウェア情報

3.3) サポート対象外

① インストール関連

インストールマニュアル記載以外のインストールに関わる内容

② 移行/バックアップ関連

OS変更による移行支援、バックアップ運用の設計、テストに関わる内容

③ 監視機器側の設定

OSやアプリケーションなどの監視機器側の設定に関わる内容

④ コマンド、スクリプト監視の内容作成

操作マニュアル記載以外のコマンド、スクリプト監視作成に関わる内容

4) 本書に関するお問い合わせ

本書に関するお問い合わせは、電話または電子メールにてお問い合わせください。

連絡先

アイビーシー株式会社 サポートデスク宛

東京都中央区新川 1-8-8 アクロス新川ビル 8F

電話番号 : 03-5542-0910

E-mail : support@system-answer.com

5) 免責

System Answer G3 はアイビーシー株式会社の日本国における登録商標です。

記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。



アイビーシー株式会社

東京本社
〒104-0033 東京都中央区新川1-8-8 アクロス新川ビル8F
TEL : 03-5117-2780 FAX : 03-5117-2781
E-mail : info@ibc21.co.jp

西日本事業所
〒532-0003 大阪府大阪市淀川区宮原4-1-14 住友生命新大阪北ビル 3F
TEL : 06-7653-1014 FAX : 06-7177-0542

【コーポレートサイト】<https://www.ibc21.co.jp> 【ソリューションサイト】<https://system-answer.com>