

IBM

@server

iSeries

Service și suport

Versiunea 5 Ediția 3





@server

iSeries

Service și suport

Versiunea 5 Ediția 3

Notă

Înainte de a utiliza aceste informații și produsul la care se referă, aveți grijă să citiți “Observații”, la pagina 37.

Ediția a șasea (august 2005)

Această ediție este valabilă pentru IBM Operating System/400 (număr de produs 5722-SS1) Versiunea 5, Ediția 3, Modificarea 0 și pentru toate edițiile și modificările ulterioare, până se indică altceva în noile ediții. Această versiune nu rulează pe toate modelele RISC și nici pe modelele CISC.


© Copyright International Business Machines Corporation 1998, 2005. Toate drepturile rezervate.

Cuprins

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Partea 1. Service și suport. | 1 | Capitolul 6. Suport extrem | 23 |
| Capitolul 1. Ce este nou pentru V5R3 . . . | 3 | Capitolul 7. Configurarea unei conexiuni la IBM | 25 |
| Capitolul 2. Tipăriți aceste subiecte . . . | 5 | Configurarea Electronic Service Agent. | 25 |
| Capitolul 3. Privire generală asupra service-ului și suportului | 7 | Configurarea Suportului extrem. | 25 |
| Conectivitatea | 8 | Configurarea unei conexiuni SNA | 26 |
| Inventarul | 8 | Folosirea comenzilor CL | 27 |
| Raportarea problemei | 8 | Capitolul 8. Trimiterea cererilor de service. | 29 |
| Corecțiile | 8 | Trimiterea unei cereri de service imediat | 29 |
| Suport la distanță | 9 | Trimiterea unei cereri de service mai târziu | 30 |
| Capitolul 4. Suportul electronic pentru client | 11 | Capitolul 9. Informații înrudite pentru Service și suport | 31 |
| Suportul electronic pentru client: Autorizarea pentru comenzi | 13 | Capitolul 10. Informații de declinare a responsabilității pentru cod | 33 |
| Adăugarea pe server a suportului electronic pentru client | 13 | Partea 2. Anexe | 35 |
| Capitolul 5. Electronic Service Agent | 15 | Anexa. Observații | 37 |
| Lista de verificare pre-activare | 15 | Mărci comerciale | 38 |
| Activarea Electronic Service Agent. | 16 | Termeni și condiții pentru descărcarea și tipărirea publicațiilor. | 39 |
| Folosirea Electronic Service Agent | 17 | | |
| Depanarea Electronic Service Agent | 18 | | |
| Cerințele de modem și resurse | 19 | | |
| Activarea batch | 20 | | |

Partea 1. Service și suport

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

Ce este nou pentru V5R3

Vedeți care sunt informațiile și funcțiile disponibile pentru service și suport.

Tipăriți aceste subiecte

Tipăriți versiunile PDF ale acestor subiecte și învățați să le salvați pe stația dumneavoastră de lucru.

Privire generală asupra service-ului și suportului

Folosiți aceste informații pentru a vedea cum se interconectează elementele de service și suport, cum ar fi conectivitatea, inventarul, raportarea problemei, corecțiile și suportul la distanță.

Suportul electronic pentru client

Folosiți aceste informații pentru a afla cum puteți realiza o conexiune la sistemul de service IBM folosind suportul electronic pentru client, după ce ați terminat analiza problemei și ați executat procedurile de izolare.

Electronic Service Agent

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care prezice și împiedică erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, descărcă corecții și trimite automat problemele la IBM, atunci când este cazul. În timpul raportării automate a problemelor de hardware, informații suplimentare de service sistem sunt trimise și sunt făcute disponibile centrelor de suport IBM pentru a ajuta la rezolvarea problemei.

Suport extrem

Folosiți aceste informații pentru a învăța cum să folosiți Suport extrem la gestionarea inventarului și la raportarea problemei de hardware.

Configurarea unei conexiuni la IBM

Folosiți aceste informații pentru a vedea cum configurați Conexiunea universală, Electronic Service Agent, Suportul extrem și o conexiune SNA.

Contactarea suportului IBM

Folosiți aceste informații pentru a afla cum să contactați suportul IBM.

Trimiterea cererilor de service

Folosiți aceste informații pentru a învăța despre suportul electronic pentru client, care oferă o metodă rapidă, electronică de a solicita service-ul de la un furnizor de service pentru hardware care asigură componentele de înlocuire.

Informații înrudite

Folosiți această resursă pentru a accesa informații referitoare la service, suport și Conexiunea universală.

Notă: Vedeți Capitolul 10, "Informații de declinare a responsabilității pentru cod", la pagina 33 pentru informații referitoare la legalitate.

Capitolul 1. Ce este nou pentru V5R3

Ce este nou pentru service și suport:

- Există un nou subiect cu informații generale, în care se arată cum se interconectează elementele de service și suport.
- Există și alte informații despre configurarea conexiunii la IBM, cum ar fi Conexiunea universală și Electronic Service Agent.
- Electronic Service Agent este acum parte din OS/400 V5R3, iar documentația a fost inclusă în Centrul de informare iSeries.

Ce este nou pentru Conexiunea universală:

- Serverele iSeries și partițiile logice la distanță pot acum să acceseze serviciile eSupport prin modemul altui server sau prin conectivitatea Internet.
- Toate opțiunile de conectivitate ECS sunt acum protejate prin VPN, astfel că datele dumneavoastră își păstrează caracterul privat.
- Acum sunt necesare produsele Cryptographic Access Provider 128-bit (5722-AC3) și Digital Certificate Manager (OS/400 Option 34).
- Există noi scenarii, pentru a vă ajuta să înțelegeți cum se configurează Conexiunea universală într-un mediu corporativ.
- Comanda CRTSRVCFG (Create Service Configuration - Crearea configurației de service) oferă toate opțiunile de conectivitate disponibile prin vrăjitorul Conexiune universală, excepție făcând conectivitatea aplicației Information Center Update.

Pentru a găsi și alte informații referitoare la ce este nou sau schimbat în această ediție, vedeți Memo către utilizatori.

Capitolul 2. Tipăriți aceste subiecte

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

Service și suport (aprox. 350 KB)

Conexiunea universală (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 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 (<http://www.adobe.com/products/acrobat/readstep.html>)  .

Capitolul 3. Privire generală asupra service-ului și suportului

În mod tradițional, service-ul și suportul erau considerate resurse la care apeleți atunci când apărea o problemă sau un defect. În prezent, totul evoluează însă foarte repede și, cât timp serverul dumneavoastră nu funcționează, clientul dumneavoastră poate deveni clientul unei firme concurente. Trebuie să fiți mai proactiv și să preveniți apariția defectelor sau, dacă totuși apar, să asigurați o recuperare cât mai rapidă. 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.

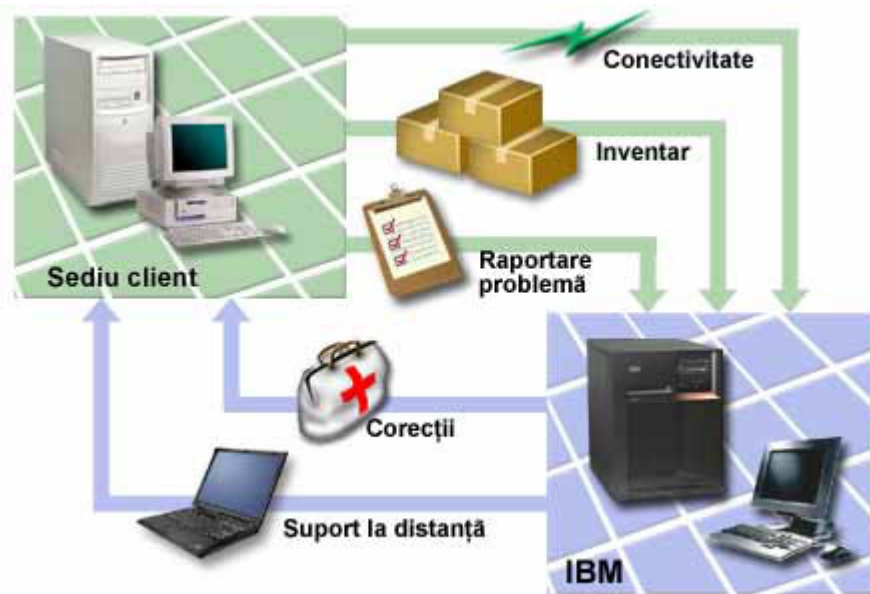


Figura 1. Privire generală asupra service-ului și suportului

Pentru detalii referitoare la service și suport, consultați următoarele pagini:

Conectivitatea

Aflați mai multe despre ce metodă de conectare să folosiți.

Inventarul

Aflați despre folosirea Navigator iSeries pe serverul dumneavoastră pentru a colecta și gestiona periodic diverse inventare și pentru a stoca datele pe un sistem central specificat.

Raportarea problemei

Aflați despre cum serverul dumneavoastră vă poate ajuta să izolați cauza problemelor de hardware detectate de sistem și câteva probleme software.

Corecțiile

Aflați cum corecțiile pot rezolva problemele legate de software-ul sau firmware-ul dumneavoastră.

Suport la distanță

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

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 variabile cum ar fi: dacă aveți sau nu o conexiune directă la Internet, dacă utilizați sau nu un modem și 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 sau folosind comanda CRTSRVCFG (Create Service Configuration - Creare configurație de service). Pentru mai multe detalii privind modul în care se configurează aceste conexiuni, vedeți Capitolul 7, “Configurarea unei conexiuni la IBM”, la pagina 25.

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. De exemplu, 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 prin 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 informații despre colectarea inventarului cu Navigator iSeries, vedeți subiectul Gestionarea inventarului. Pentru alte informații privind partajarea inventarului cu IBM, vedeți Capitolul 5, “Electronic Service Agent”, la pagina 15. Pentru mai multe informații despre folosirea meniului GO SERVICE, vedeți “Folosirea comenzilor CL” la pagina 27.

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 deja 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

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 și 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 (OS/400)* și a software-ului înrudit.

Support 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 după ce ați activat conexiunea:

VPN (Virtual private networking)

VPN (Virtual private networking) folosește mai multe protocoale TCP/IP importante pentru a proteja traficul de date. Vedeți subiectul *Lucrul în rețea privată virtuală* pentru detalii despre protocoalele folosite. Pentru detalii suplimentare, vedeți comanda STRRMTSPT (Start Remote Support - Pornire suport la distanță) cu opțiunea *VPN, în căutătorul de comenzi CL. Această opțiune este disponibilă dacă suportul electronic pentru client a fost configurat pentru folosirea uneia dintr opțiunile de conectivitate VPN din Conexiunea universală.

PPP (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). Pentru detalii, vedeți *Servicii de acces la distanță: Conexiuni PPP*, în subiectul *Lucrul în rețea > Aplicații TCP/IP, protocoale și servicii*. Pentru detalii suplimentare, vedeți comanda STRRMTSPT (Start Remote Support - Pornire suport la distanță) cu opțiunea *PPP, în căutătorul de comenzi CL.

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, APPN și HPR sunt câteva exemple de protocoale incluse în SNA. Acestea pot fi folosite pentru conectarea la serverul iSeries cu alte sisteme IBM sau cu sisteme non-IBM, pentru conectarea la controlere de la distanță și pentru menținerea unui nivel înalt de securitate pe sistem. Vedeți APPC, APPN și HPR pentru informații suplimentare despre protocol. Pentru a afla mai multe detalii, vedeți comanda STRRMTSPT (Start Remote Support - Pornire suport la distanță) cu opțiunea *VRT, în căutătorul de comenzi CL.

RSSF

RSSF permite personalului de suport IBM acces în scop de diagnoză la codul intern cu licență al serverului.

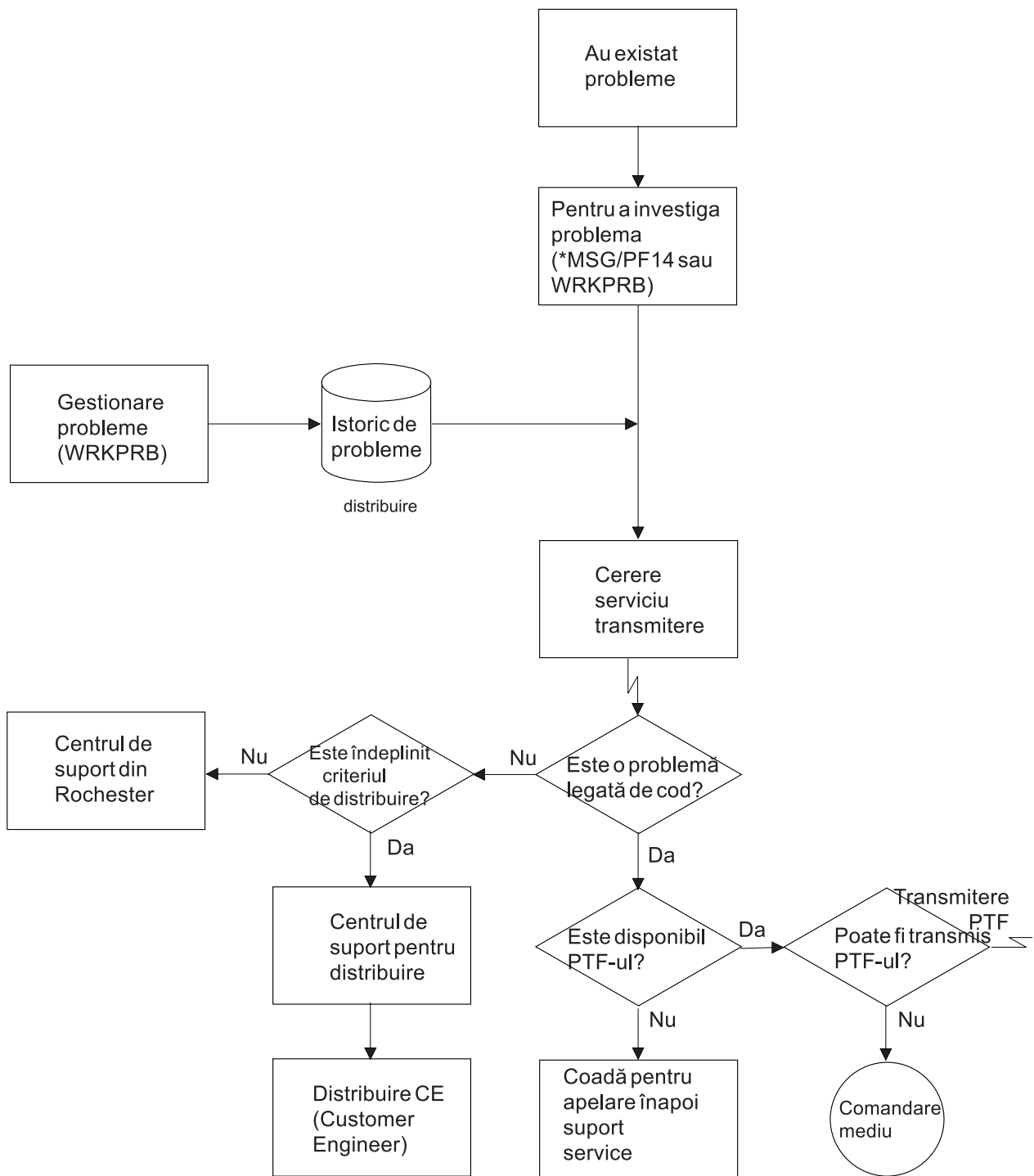
Dacă o persoană de suport stabilește că această metodă este cea mai bună soluție de diagnoză și de rezolvare a problemei dumneavoastră, vi se furnizează informații detaliate privind modul în care puteți activa conexiunea.

Capitolul 4. 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.

Suportul electronic pentru client este inclus în programul licențiat OS/400. Suportul electronic pentru client 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 programul cu licență OS/400 de bază, V5R3.

Următoarele diagrame 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

Pentru informații suplimentare despre suportul electronic pentru client, vedeți următoarele subiecte:

“Suportul electronic pentru client: Autorizarea pentru comenzi” la pagina 13

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

“Adăugarea pe server a suportului electronic pentru client” la pagina 13

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

Suportul electronic pentru client: Autorizarea pentru comenzi

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 - Trimitere comandă corecție temporară program (PTF))

SNDSRVRQS (Send Service Request - Trimitere cerere service)

WRKCNTINF (Work with Contact Information - Gestionare informații contact)

WRKORDRQS (Work with Order Requests - Gestionare cereri comandă)

RQSORDAST (Request Order Assistance - Cerere asistență comandă)

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

Adăugarea pe server a suportului electronic pentru client

Din când în când, pe serverul dumneavoastră pot apărea probleme pentru care este nevoie de serviciile de service 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, IBM Customer Engineers vă poate 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. Este disponibilă dacă folosiți SNA (Systems Network Architecture) și aveți un modem capabil de SDLC (Synchronous Data Link Control).

Pentru informații suplimentare, vedeți situl Web Online Publications


(<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>)  sau subiectul Folosirea corecțiilor de software din subiectul OS/400 și software-ul înrudit.

Capitolul 5. Electronic Service Agent

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care prezice și împiedică erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, prin descărcarea de corecții și prin trimiterea automată a problemelor la IBM, atunci când este cazul. În timpul raportării automate a problemelor de hardware, informații suplimentare de service sistem sunt trimise 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, cu înregistrarea anterioară a unui ID IBM, și sunt integrate în uneltele de suport pentru personalul de suport IBM.

Electronic Service Agent pentru IBM OS/400 V5R3 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. Deplasați-vă la situl web IBM Electronic Services news (<http://www.ibm.com/support/electronic>) .
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 iSeries și partiție logică OS/400. Dacă aveți alte sisteme iSeries și alte partiții logice OS/400 în rețea care rulează alte ediții de OS/400, Electronic Service Agent este disponibil pentru instalare pe toate edițiile de OS/400. Pentru informații despre Electronic Service Agent pentru toate edițiile

OS/400, vedeți situl Web Online Publications (<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>) .

Următoarele subiecte oferă informații suplimentare care să vă ajute la activarea și folosirea Electronic Service Agent:

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 Electronic Service Agent

Aflați cum să activați Electronic Service Agent.

Folosirea Electronic Service Agent

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

Depanarea Electronic Service Agent



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

Notă: Vedeți Capitolul 10, “Informații de declinare a responsabilității pentru cod”, la pagina 33 pentru informații referitoare la legalitate.

Lista de verificare pre-activare

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

- Asigurați-vă că aveți instalate următoarele produse necesare (folosind comanda DSPSFWRSC):
 - 5722SS1 - Option 34 (OS/400 - Digital Certificate Manager)
 - 5722AC3 (Cryptographic Access Provider 128-bit)

- 5722JC1 (IBM Toolbox Kit for Java)
 - Asigurați-vă că aveți ultimele PTF-uri recomandate pentru Electronic Service Agent instalate pe OS/400.
 1. Mergeți la situl web Recommended fixes
(http://www.ibm.com/eserver/series/support/s_dir/slkbase.nsf/recommendedfixes) .
 2. Sub Recommended pentru produsele sau funcțiile specifice, selectați **V5R3, Electronic Service Agent** ca subiect și faceți clic pe **Go**.
 - Decideți cea mai bună metodă de conectivitate
Service și suport recomandă următoarele metode pentru sistemele sau partițiile logice OS/400 (listate în ordine).
 1. *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 prin modem.
 2. *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.
 3. *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.
 - Asigurați-vă că aveți setarea cerută pentru tipul de conexiune pe care-l folosiți:
 - *Dacă folosiți o conexiune apel telefonic*:
 - Vedeți “Cerințele de modem și resurse” la pagina 19 pentru a afla despre cerințele necesare 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 (www.attbusiness.net)  și selectați **Help Center > Access Numbers**.
 - Resursa modem pentru conexiunile apel telefonic
 - Prefixul de apelare pentru conexiunile apel telefonic.
 - *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 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 subiectul Scenarii: Conexiunea universală.

Activarea Electronic Service Agent

Electronic Service Agent trebuie activat pe fiecare sistem iSeries și partiție logică OS/400. Activarea va fi făcută de un administrator sistem.

Dacă modernizați de la ediții OS/400 anterioare OS/400 V5R3 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 o configurație de conexiune punct-la-punct pentru ECS (suport electronic pentru client) și pentru Electronic Service Agent.

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 OS/400
 - Beneficiari care nu au atașat un PC care rulează Navigator iSeries
 - Beneficiari care preferă o activare mai scurtă și mai puțin complexă.
- 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 via 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:

Notă: Asigurați-vă că ați îndeplinit toate cerințele din “Lista de verificare pre-activare” la pagina 15.

1. Folosind un emulator 5250, semnați-vă la sistemul iSeries sau la partiția logică cu un profil utilizator (altul decât QSECOFR), care are o clasă de utilizator *SECOFR și autorizările speciale definite pentru sistem.
2. Introduceți această comandă: `DSPSYSVAL QRETSVRSEC`. Vedeți dacă această valoare sistem este setată la 1. Modificați valoarea sistem la 1, dacă este nevoie, folosind comanda `CHGSYSVAL QRETSVRSEC`.
3. Dintr-o linie de comenzi, introduceți `GO SERVICE`.
4. Țineți cont de următoarele:

Dacă comanda `CHGCNTINF` (Change Contact Information - Modificare informații contact) vă invită, adăugați și actualizați informațiile de contact pentru acest sistem și apoi apăsați Enter.

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.

Notă: 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. Alegeți meniul de configurare service.

Folosirea Electronic Service Agent

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. Change send option
4. Authorize users to access service information

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 configuration
18. Service Configuration menu

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 attribute 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 System Manager pentru iSeries, vedeți situl web Online Publications (<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>) .

Depanarea Electronic Service Agent

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 OS/400, 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 vor fi arătate la terminarea task-urilor.

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. Un rezumat al pașilor de colectare și transmitere este conturat mai jos.

- Un task de colectare din Administrare centrală va determina dacă este necesară colectarea informațiilor de service și va colecta noile informații de service, după necesitate.
- După ce colectarea s-a terminat, se lansează un job pentru a folosi Conexiunea universală la:
 - Pornirea profilului de conexiune
 - Varierea pe activat a descrierilor de linie, controler și dispozitiv asociate, dacă este cazul
 - Conectarea la IBM

- Trimiterea informațiilor de service
- Factorii care afectează lungimea timpului necesar pentru colectare și trimitere sunt dimensiunea sistemului, încărcarea de procesare și viteza conexiunii.

Consultați următoarele informații:

Cerințele de modem și resurse

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

Activarea batch

Aflați cum Electronic Service Agent poate fi activat într-un mediu batch.

Cerințele de modem și resurse

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 și 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 pentru a determina funcțiile punct-la-punct care pot fi setate în funcție de modem și resurse. Dacă acest modem este de folosit pentru funcțiile de raportare a problemelor de hardware și transmitere a informațiilor de service, ECS poate să fie și el configurat să folosească comunicațiile TCP/IP, nu SDLC sau SNA.

Asincron

Dacă modemul este configurat să opereze într-un mod asincron, atât raportarea problemelor de hardware și colectarea și transmiterea informațiilor de service pot fi configurate (exemple: modemurile interne 2771 și 9771, IBM 7855, IBM 7857 sau IBM 7858 și modelul dual IBM 7852–400).

Notă: Dacă va fi folosit un modem non-IBM, orice modem asincron care suportă interfața serială RS232 și protocolul V.34/V.42 (V.90 este opțional) poate fi folosit 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

Notă: LA V5R3 există două tipuri de conexiuni: apel telefonic AT&T 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 MFIOP. |
| 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. |

Tabela 1. Adaptoare și descrieri (continuare)

| Adaptor | Descriere |
|---------|--|
| 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 folosi această metodă, 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.

Este furnizat un program CL exemplu.

Pentru edițiile precedente V5R3:

- Înainte de a folosi un program, trebuie acceptat acordul International License Agreement for Services Programs. Pentru a accepta acordul de licență, faceți una din următoarele:
 - Într-o linie de comenzi, introduceți GO SERVICE. Alegeți 'Afișare acord de licență Service Agent'. Citiți acordul și apăsați **F6** pentru a-l accepta.
 - 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 V5R3. Vedeți pentru informații despre activarea batch Electronic Service Agent User Guide for V5R2.

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 Service Agent. Notă: Trebuie să folosiți una din comenzile de tipul necesar: *COVERAGE, *JOBLOG, *MASTERPWD, *PRBLOG, *PRBRPT, *PRDACTLOG, *SENDDATA, *THRESHOLD). |
| CHGSRVAGTA | Modifică setările pentru Electronic Service Agent. |
| DSPSRVAGT_* | Afișează Service Agent. Notă: Trebuie să folosiți una din comenzile de tipul necesar: *DEVICE, *INV, *MAINT, *PRDACTLOG, *SRVREGINF). |
| ENDSRVAGT | Oprește joburile subsistemului Electronic Service Agent. |
| RTVSRVAGT | Extrage zilele din săptămână valide folosite de parametrii comenzii CHGSRVAGTA, AUTOPTF și AUTOTEST. |

Tabela 2. Comenzi și descrieri (continuare)

| Comandă | Descriere comandă |
|-----------|---|
| STRSRVAGT | Pornește Electronic Service Agent. Dacă comanda CHGSRVAGTA este folosită înaintea acestei comenzi, Electronic Service Agent se va activa folosind acele setări. Dacă nu este folosită, Electronic Service Agent se va activa folosind valorile implicite. |

Notă: Vedeți, pentru mai multe informații, subiectul CL (Control language).

Program CL exemplu pentru activarea 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 Electronic Service Agent User Guide pentru alte */
/* cerințe, cum ar fi autorizările și valorile 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(IBM) CONTACT('J Smith') +
TELNR('000-555-1234') MAILADDR('3605 +
Highway 52 N' 'ROCHESTER MN' USA 55901) +
LNGVER(2924) MEDPTF(*AUTOMATIC)

/*****/
/* */
/* Configurează conexiunile ECS și Service Agent. */
/* */
/*****/
/*QSYS/CRTRVCFG CNNTYPE(*PTP) SERVICE(*SRVAGT) +*/
/*REFSRVCFG(*ANY) CNTRYID(US) STATE(MN) + */
/*TELNR1('9,397-0005') + */
/*TELNR2('9,397-0005') RSRNAME(CMN03) +*/
/*MODEM('IBM 7852-400')*/

/*****/

```

```

/*                                                                    */
/* 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, s.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 ENDDAYLOOP
ENDDO

IF (&DAY2 *EQ (%SUBSTRING(&DAYS &DAYPTR 4))) THEN(DO)
  CHGVAR VAR(&DAY) VALUE(&DAY2)
GOTO ENDDAYLOOP
ENDDO

IF (&DAY3 *EQ (%SUBSTRING(&DAYS &DAYPTR 4))) THEN(DO)
  CHGVAR VAR(&DAY) VALUE(&DAY)
GOTO ENDDAYLOOP
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 */
/* și ora dorită. */
/* -- NOTĂ: Folosiți această comandă numai dacă vreți să înlocuiți */
/* valorile implicite CHGSRVAGTA. */
/*                                                                    */
/*****/
QSYS/CHGSRVAGTA ENABLE(*YES) AUTORPT(*YES) +
AUTOPTF(*YES &DAY *YES) +
SRVINF((*ALL) 052000 052000 07) AUTOTEST(&DAY '15:00')

/*****/
/*                                                                    */
/* 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

```

Notă: Vedeți Capitolul 10, “Informații de declinare a responsabilității pentru cod”, la pagina 33 pentru informații referitoare la legalitate.

Capitolul 6. Suport extrem

iSeries Extreme Support este parte componentă din IBM eServer Technical Support Advantage, o inițiativă de suport și serviciu tehnic cuprinzător, concepută de IBM exclusiv pentru IBM eServer.

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

Electronic Service Agent monitorizează evenimentele și transmite periodic la IBM informațiile despre inventarul sistemului, pe baza unei planificări definite de client. Principalele funcții pe care le oferă Electronic Service Agent sunt:

Colectarea și transmiterea inventarului sistem

Această funcție colectează și transmite electronic la informații de service la IBM ca intrare pentru analiza problemelor și pentru funcțiile de prevenirea problemelor și pentru a ajuta IBM în furnizarea unor servicii îmbunătățite. Informațiile despre sistem sunt adunate și stocate de Administrare centrală și sunt trimise la IBM cu Conexiunea universală. Această funcție din Electronic Service Agent are de asemenea capacitatea de a colecta și transmite informații de la mai multe sisteme. Aceasta se realizează prin consolidarea inventarului de la mai multe sisteme pe sistemul cu Administrare centrală înainte de transmisia prin conexiune.

Funcția de colectare și de transmitere a inventarului din Electronic Service Agent este disponibilă cu Navigator iSeries. Puteți găsi acest suport în ierarhia din Administrare centrală, sub **Suport extrem**.

Exemple de inventar: Puteți colecta oricare dintre următoarele: hardware, software, corecții, valori de sistem, utilizatori și grupuri, atribute de service, informații de contact, atribute de rețea, date de performanță pentru PM iSeries și înregistrarea sistemelor.


Notă: Puteți colecta inventarul pentru utilizatori și grupuri; însă Electronic Service Agent nu trimite acest inventar la IBM.

Raportarea problemelor de hardware

Această funcție prevede și previne erorile de hardware prin detectarea din timp a problemelor potențiale, descărcă corecții și realizează automat un apel telefonic la IBM Service, dacă este necesar. Aflând din timp despre problemele potențiale, IBM poate asigura un service proactiv, ceea ce ajută la menținerea unui nivel înalt de disponibilitate și performanță.

Notă: Funcția de raportare a problemelor de hardware poate raporta cu succes probleme la IBM dacă sistemul este în garanție sau dacă ați cumpărat un IBM Maintenance Services Agreement.

Pentru mai multe informații despre Electronic Service Agent, vedeți “Configurarea Electronic Service Agent” la pagina 25.

Pentru legături la ghiduri de utilizator pentru anumite ediții de Electronic Service Agent, mergeți la situl Web Online Publications (<http://publib.boulder.ibm.com/isrvagt/sdsadoc.html>)  Web.

Pentru a seta o conexiune la IBM, vedeți “Configurarea Suportului extrem” la pagina 25. Pentru amănunte despre colectarea și trimiterea informațiilor la IBM pentru solicitarea service-ului, vedeți Capitolul 8, “Trimiterea cererilor de service”, la pagina 29.

Capitolul 7. Configurarea unei conexiuni la IBM

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

Pentru configurarea unei conexiuni la IBM, aveți la dispoziție mai multe opțiuni. Printre acestea se numără:

Conexiunea universală

Vedeți cum acest software vă poate controla conexiunile companiei la serviciile de suport IBM.

“Configurarea Electronic Service Agent”

Aflați cum să monitorizați evenimente și să transmiteți informații de inventar pentru service la IBM pe baza unui orar, definit de beneficiar.

“Configurarea Suportului extrem”

Folosiți această procedură pentru a configura Suportul extrem, dacă doriți să utilizați funcția Electronic Service Agent pentru iSeries din Navigator iSeries.

Capitolul 4, “Suportul electronic pentru client”, la pagina 11

Vedeți cum vă poate asigura suportul electronic pentru client o conexiune la sistemul de service IBM după ce ați terminat analizarea problemei și ați efectuat procedurile de izolare.

“Configurarea unei conexiuni SNA” la pagina 26

Folosiți această procedură dacă doriți să accesați suportul electronic pentru client folosind SNA și un modem capabil de comunicații sincrone (SDLC).

“Folosirea comenzilor CL” la pagina 27

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

Configurarea Electronic Service Agent

Electronic Service Agent oferă o funcție de raportare automată a problemelor de hardware care prezice și împiedică erorile de hardware prin detectarea mai devreme a problemelor potențiale, descărcă corecții și trimite automat problemele la IBM, atunci când este cazul. În timpul raportării automate a problemelor de hardware, informații suplimentare de service sistem sunt trimise și sunt făcute disponibile centrelor de suport IBM pentru a ajuta la rezolvarea problemei.

Vedeți Capitolul 5, “Electronic Service Agent”, la pagina 15 pentru mai multe detalii.

Configurarea Suportului extrem

Pentru a folosi funcția Electronic Service Agent pentru iSeries din Navigator iSeries, trebuie să configurați Suport extrem parcurgând pașii următori:

1. Verificați că aveți autorizarea de responsabil cu securitatea (*SECOFR) și autorizările speciale *ALLOBJ, *IOSYSCFG și *SECADM în profilul dumneavoastră de utilizator OS/400 (altul decât QSECOFR).
2. În Navigator iSeries, expandați **Administrare centrală**.
3. Faceți clic dreapta pe **Suport extrem** și selectați **Configurare**. Apare vrăjitorul Suport extrem.
4. Urmați 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.


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 va fi înlocuită automat cu 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 (<http://www.ibm.com/eserver/series/support/supporthome.nsf/document/22721158>)  pentru informații suplimentare.
2. Porniți modemul conectat la cablul de suport electronic pentru client.
3. Opțional: Puteți alege să configurați 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 caseta de dialog pentru semnarea pe server.
7. Introduceți ID-ul și parola de utilizator QSECOFR.
8. Continuați cu Configurarea informațiilor de telefon.

Configurarea informațiilor pentru telefon

Dacă instalați acest server în Statele Unite, ecranul Modificare zonă de date (CHGDTAARA) poate conține unul dintre următoarele numere de suport pentru service IBM în câmpul Valoare nouă. Dacă nu vă aflați în Statele Unite, apelați numărul dumneavoastră de telefon al suportului pentru service IBM.

- 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.

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. În linia de comandă a meniului principal, tastați F9 pentru a reapela Call QTIINSTL și apăsați Enter.
 3. În linia de comandă a meniului principal, tastați Call QESPHONE și apăsați Enter.
 4. Introduceți numărul de telefon **principal** în câmpul **Valoare nouă**.
 5. Completați informațiile despre telefon/conexiune, conturate mai jos 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 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 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 local) și apăsați Enter. Apare caseta de dialog Gestionare informații service local.
3. Tastați 2 (Modificare informații contact service), și apăsați Enter. Apare caseta de dialog 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

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.

Capitolul 8. 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 slectate de intrare sau de ieșire.

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

Pentru informații suplimentare, consultați următoarele subiecte:

“Trimiterea unei cereri de service imediat”

Aflați cum să trimiteți o cerere de service imediată.

“Trimiterea unei cereri de service mai târziu” la pagina 30

Aflați cum să trimiteți o cerere de service mai târziu.

Trimiterea unei cereri de service imediat

Dacă vă decideți să trimiteți imediat o cerere de service, selectați **opțiunea 1** (Se trimite 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, așa cum se descrie mai jos.

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:

- 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 închide, 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, dacă 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 poștă 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 ecranelor

Puteți 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 investigare 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, faceți una dintre următoarele:

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

Capitolul 9. Informații înrudite pentru Service și suport

Mai jos sunt prezentate manualele iSeries și manualele IBM Redbooks (în format PDF), siturile Web și subiectele din Centrul de informare care se referă la service și suport și la Conexiunea universală. Puteți vizualiza sau tipări oricare PDF.

Informații înrudite pentru service și suport

Site-uri Web:

- Pentru informații despre cartea AS/400e Diagnostic Tools for System Administrators, vedeți situl web Redbook Abstract (<http://www.redbooks.ibm.com/abstracts/sg248253.html>) .
- 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 pentru eServer iSeries
- Întreținerea și gestionarea OS/400 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

Site-uri Web:

- Situl Web AT&T business (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 eServer 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)  .

Capitolul 10. Informații 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 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 INCIDENTALE SAU INDIRECTE, CAZ ÎN CARE ESTE POSIBIL CA UNELE SAU TOATE LIMITĂRILE SAU EXCLUDERILE DE MAI SUS SĂ NU FIE VALABILE PENTRU DUMNEAVOASTRĂ.

Partea 2. Anexe

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 character set), contactați departamentul de Proprietate intelectuală al IBM în 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 față de 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 49XA
3605 Highway 52 N
Rochester, MN 55901
U.S.A.

Aceste informații pot fi disponibile, cu condiția respectării termenilor și condițiilor, inclusiv, în unele cazuri, a plății unei taxe.

Programul licențiat descris în această publicație și toate materialele licențiate disponibile pentru el sunt furnizate de IBM conform termenilor din IBM Customer Agreement, IBM International Program License Agreement, IBM License Agreement for Machine Code sau orice acord echivalent 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 aceste produse și nu poate confirma acuratețea performanțelor, compatibilitatea sau oricare alte pretenții legate de produsele 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.

Toate prețurile IBM arătate sunt prețurile cu amănuntul sugerate de IBM, sunt curente și pot fi modificate fără notificare. Prețurile dealer-ului pot fi diferite.

Aceste informații sunt doar pentru planificare. Informațiile menționate aici se pot modifica înainte ca produsele descrise să devină disponibile pe piață.

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:

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

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 să plătiți ceva IBM-ului, în scopul dezvoltării, folosirii, promovării și distribuirii programelor de aplicații conform cu interfața de programare aplicații pentru platforma de operare pentru care au fost scrise exemplele de program. Aceste exemple nu au fost testate temeinic pentru toate condițiile. De aceea, IBM nu poate garanta sau sugera fiabilitatea, suportul pentru service sau funcționarea acestor programe.

Mărci comerciale

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

AS/400e
Electronic Service Agent

eServer
i5/OS
IBM
iSeries
Java
Operating System/400
OS/400
Redbooks
Windows

Microsoft, Windows, Windows NT și emblema Windows sunt mărci comerciale ale Microsoft Corporation 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.

Termeni și condiții pentru descărcarea și tipărirea publicațiilor

Permișiunile pentru utilizarea publicațiilor pe care le-ați selectat pentru descărcare sunt acordate cu condiția respectării următorilor termeni și condiții și a confirmării că îi acceptați.

Utilizare personală: Puteți reproduce aceste publicații pentru uzul personal, fără caracter comercial, cu condiția să fie păstrate toate observațiile privitoare la proprietate. Nu aveți voie să distribuiți aceste publicații sau orice porțiune a lor, să le afișați sau să faceți lucrări derivate din ele fără acordul explicit al IBM.

Utilizare comercială: Puteți reproduce, distribui și afișa aceste publicații numai în cadrul firmei dumneavoastră, cu condiția să fie păstrate toate observațiile privitoare la proprietate. Nu aveți voie să realizați lucrări derivate din aceste publicații sau să reproduceți, să distribuiți sau să afișați aceste publicații sau orice porțiune a acestora în afara întreprinderii dumneavoastră fără acordul explicit al IBM.

Cu excepția celor menționate în această permisiune, nu sunt acordate alte permisiuni, licențe sau drepturi, exprese sau implicite, pentru publicații sau pentru informații, date, software sau alte proprietăți intelectuale conținute de acestea.

IBM își rezervă dreptul de a retrage permisiunile acordate aici, de fiecare dată când consideră că utilizarea Publicațiilor contravine intereselor proprii sau atunci când constată că nu au fost respectate indicațiile de mai sus.

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 NICI O GARANȚIE PRIVIND CONȚINUTUL ACESTOR PUBLICAȚII. PUBLICAȚIILE SUNT OFERITE "CA ATARE", FĂRĂ NICI UN FEL DE GARANȚIE, EXPRIMATĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUSIV, DAR NELIMITÂNDU-SE LA ELE, GARANȚIILE IMPLICITE DE VANDABILITATE SAU DE POTRIVIRE LA UN ANUMIT SCOP.

Pentru toate materialele există copyright al IBM Corporation.

Prin descărcarea sau tipărirea unei publicații de pe acest sit, indicați că sunteți de acord cu acești termeni și condiții.



Tipărit în S.U.A.