テクニカルサポート

サービスの概要

サポートされている IBM AIX バージョンのオペレーティング・システムに関する問題を検討、助言、解決するリモート・エンジニアリング・サービスの提供。

サービスと成果物

A. IBM AIX テクニカル・サポート

PPT は、以下の表に記載されている IBM AIX 内の問題に対処するために、遠隔操作による事後指導とサポート (「サービス」) を提供します。これには、特定の問題の診断とトラブルシューティング、エラーメッセージの解決、または期待どおりに動作しない機能への対処が含まれます。

PPT はまた、以下に説明するように、IBM AIX 内の特定のサービス/機能に関連する課題や質問に対応するための短時間サポート (6 時間以内に制限) を提供します。これには、問題の解決やパフォーマンスの向上をサポートするための専門的なアドバイスやベストプラクティスの提供も含まれます。

納品物	説明
カーネル・パニックとクラッシュのサポート	システムがカーネルパニックを起こし、クラッシュや予期せぬ再起動を引き起こした場合、オペレーティングシステムに関連する問題のトラブルシューティングと改善サポートを提供する。
パッケージの依存性の競合のサポート	オペレーティングシステムに関連するパッケージのインストール、アップグレード、または削除の結果、コンフリクトが発生した場合のトラブルシューティングと修正サポートの提供。
SRC（システム・リソース・コントローラ）サービスの障害	SRCが管理するシステムサービスが起動しない、予期せず停止する、または異常な動作を示す場合のトラブルシューティングと改善サポートの提供。

納品物	説明
ネットワーク問題のサポート	ネットワーク・インターフェイスやサービス（sshdなど）が正しく機能せず、オペレーティング・システム内の接続性に問題がある場合のトラブルシューティングと改善サポート。
ストレージとファイルシステムのエラーのサポート	システム・ディスク・デバイス、LVM、ファイルシステム、またはストレージ・デバイスで問題が発生した場合のトラブルシューティングと修復サポートの提供（ファイルシステムの破損、I/Oの低下、スペース・エラーなど）。
ソフトウェアまたはアプリケーションのクラッシュ	アプリケーションのクラッシュや正常な実行に失敗し、サービスの中断を引き起こした場合にのみ、オペレーティング・システム・レベルでのトラブルシューティングと改善サポートを提供します。アプリケーション／ソフトウェアに関連する適切なベンダー・サポートは、引き続きお客様によって提供される必要があります。
仮想メモリとスワップの問題をサポート	スワップ使用量の増加や仮想メモリの枯渇により、パフォーマンスの低下やアプリケーションのクラッシュが発生した場合のトラブルシューティングと問題解決のサポート。

サービス／特徴	範囲に含む
SMIT（システム管理インターフェースツール）	範囲内
ワークロード・パーティション（WPAR）	範囲内
ライブ・カーネル・アップデート（LKU）	範囲内
PowerVM	範囲内
AIXライブ・アップデート	範囲内
JFS2 (ジャーナル・ファイル・システム2) & JFS	範囲内
ダイナミック・ロジカル・パーティショニング（DLPAR）	範囲内
セキュアブート	範囲内
RBAC（役割ベースのアクセス・コントロール）とスーパーユーザー権限	範囲内
Linuxアプリケーション用AIXツールボックス	範囲内
ネットワークファイルシステム（NFS）とCIFSのサポート	クライアント側の活動の範囲

サービス／特徴	範囲に含む
パフォーマンス監視ツール（nmon、topas、vmstat、iostat）	範囲内
IBM AIXランタイム・エキスパート	範囲内
エラーログ (errpt, errlogger)	範囲内
統合セキュリティ機能（IPSec、SSL、Kerberos、LDAP）	範囲内のクライアント側の活動
AIXの信頼された実行	範囲内
クーロン＆アットスケジューリング	範囲内
リソース制御とポリシー管理（RSET、WLM）	範囲内
VIOS（仮想I/Oサーバー）	範囲内
システム・リソース・コントローラ（SRC）	範囲内
アクティブ・メモリー拡張（AME）	範囲内
AIXネットワーク・インストレーション・マネージャー（NIM）	NIMを使用した問題のアシスト範囲外の設定/セットアップ作業
論理ボリュームマネージャ（LVM）	範囲内
AIXオブジェクト・データ・マネージャー（ODM）	範囲内
電子サービス・エージェント（ESA）	範囲内
セキュアシェル (SSH)	範囲内
AIXの仮想メモリ管理	範囲内
ネットワーク・インターフェイス・バックアップ（NIB）	範囲内
AIXマルチパスI/O（MPIO）	範囲内
AIXファイバーチャネルのサポート	範囲内
AIXデバイスドライバとカーネル拡張機能	範囲内

サービスは2つのレベルで設計されている：

- *5 x 9* - 重要でないプラットフォーム向けで、通常の営業時間内にサポートを提供します。
- *7 x 24* - 24時間体制でサポートチームにアクセスできる本番環境向けです。

PPTは、顧客のIBM AIX環境(「対象システム」)を英語でサポートする本サービスを提供するために、適切なサポートリソースを提供する。具体的には、PPTリモートエンジニ

アリングチーム(「テクニカルサポート」)、対象システムに関する一般的なリモートサポート(例えば、電話や画面共有による)を提供します。

IBM AIXテクニカル・サポートには以下のものが含まれます：

1. *インシデントチケットの作成*：プロセスは、お客様がPPTカスタマーポータルであるセントラルパーク内でチケットを作成することから始まります。顧客窓口には、チケットの承認を表す初期応答が提供されます

2. *インシデントのガイダンス*PPT　サポートチームまたは担当者は、チケットに記載されている顧客窓口と連携し、現在の目的と望ましい結果を理解します。PPTサポートチームまたは担当者は、解決に向けた手順について顧客に助言します。

3. *インシデントのクローズ*サポートがお客様に提供され、お客様がリクエストに対応したことを確認すると、チケットは完了としてマークされ、クローズされます。

すべてのアクティビティは、Central　Parkを通じてインシデントチケット、エンジニアリングノート、進捗状況を可視化することができ、お客様には透過的です。Central Parkにアクセスするための認証情報は、契約締結プロセスで提供されます。

顧客は、PPTテクニカルサポートチームとの共同作業( )の性質上、適切な顧客担当者を確保する責任を負うものとします。お客様の担当者は英語でコミュニケーションできなければならず、本サービスは英語で提供されるものとします。本サービスは、このお客様の協力を条件とし、改善活動は画面共有、口頭による指示、または書面による指示のみによって提供されます。PPTのサービスコミットメントは、ここで提供されるコンサルティングサポートで構成され、特定の成果物や結果を提供するものではありません。

B. 範囲外の活動

- 根本原因分析(RCA)報告書の作成およびその他の関連業務。
- 新しいサーバー、システム、サービスに関連する計画、システムおよびアプリケーションのインストール、移動、移行を含むがこれに限定されないプロジェクト業務
- システムのインストール、初期設定、または日常的なシステム管理業務（ファイルシステムの管理、プリンター管理、システムアカウント認証管理、システムのヘルスチェックとパフォーマンスレビュー、バックアップと復元作業、セキュリティコンプライアンス、文書化、トレーニングなど）。

- バグフィックス、セキュリティアップデート、マイナー/メジャーバージョンアップグレードを含む、あらゆるシステムのソフトウェアパッチの供給/ダウンロードまたは展開に関する活動。パッチの入手と導入はクライアントが全責任を負いますが、PPTは、クライアントがパッチ適用プロセスで問題が発生した場合に支援します。
- ディザスタリカバリの本番稼動中またはテスト中に発生した問題のトラブルシューティング。
- OSベースではない（通常はサードパーティ製）アプリケーションや製品に関するインストール、設定、トラブルシューティング、削除、交換。
- ライセンス購入、アクティベーション、コンプライアンス解決
- ソフトウェアとアプリケーションの互換性の問題
- オートメーションとオーケストレーションのサポート
- パッチ管理とアップデートのスケジューリング/調整
- アプリケーションのホスティングと管理
- パフォーマンス分析および/またはチューニング
- 変更記録の更新やCABミーティングへの出席を含むがこれに限定されない変更管理活動。
- 根本的なハードウェアの問題。
- LAN/WAN/SANネットワークの問題。
- モニタリングとアラート
- ITSM（発券システム統合）
- システム・セキュリティ強化活動
- クラスタリング

パフォーマンス・スタンダード；SLAS & KPIS

A. SLA - オペレーティング・システム・サポート

1. パークプレイス IBM AIX テクニカルサポート - 9 x

以下は、インシデントと重大度に関して、本サービスにおける PPT のレスポンスタイムのコミットメントを定めたものである：

	LOW	普通	ハイ	緊急
厳しさ	深刻度4	深刻度3	深刻度2	深刻度1
スラ応答時間	9 x 5 x 12 英国および米国東部標準時の営業時間	9時間×5時間×12時間 英国および米国東部標準時	9時間×5時間×8時間 英国および米国東部標準時	9時間×5時間×4時間 英国および米国東部標準時
説明	アドバイザー的な質問の依頼	システムのパフォーマンス低下、回避策あり	重要なコンポーネントの性能が著しく低下している、または重要なユーザーグループの性能が重要な期間に低下している。	主要なコンポーネントが利用できない、または主要なユーザーグループが環境にアクセスできない。

SLA　応答時間　：これは、PPT　がインシデントチケットに応答する時間数です。例えば、「9 x 5 x 4」の「4」は、4時間の応答時間を意味します。応答時間は、(a) PPTソリューションズサポートセンターが最初のサービス要請を受理し確認した時点、および(b) PPTが最初の審査を完了し、要請がオーダースケジュールに含まれる対象システムに関連することを確認した時点から開始されます。顧客は、業務上の必要性に基づいて、契約された応答時間以外の（より遅い）応答時間を選択することができる。

2. パークプレイス IBM AIX テクニカルサポート - 24 x

以下は、インシデントと重大度に関して、本サービスにおける PPT のレスポンスタイムのコミットメントを定めたものである：

	LOW	普通	ハイ	緊急
厳しさ	深刻度4	深刻度3	深刻度2	深刻度1
スラ応答時間	24時間×7時間×12時間	24時間×7時間×8時間	24時間×7時間×4時間	24時間×7日×30分
説明	アドバイザー的な質問の依頼。	システムのパフォーマンス低下、回避策あり	重要なコンポーネントの性能が著しく低下している、または重要なユーザーグループの性能が重要な期間に低下している。	主要なコンポーネントが利用できない、または主要なユーザーグループが環境にアクセスできない。

* 技術的な回答は60分以内

*SLA 応答時間：*これは、PPTがインシデントチケットに対応する時間数です。例えば、「24 x 7 x 4」の「4」は、4時間の応答を意味します。応答時間は、(a) PPTソリューションサポートセンターが最初のサービス要請を受理し確認した時点、および(b) PPTが最初の審査を完了し、要請がオーダースケジュールに含まれる対象システムに関するものであることを確認した時点から開始されます。顧客は、業務上の必要性に基づいて、契約された応答時間以外の（より遅い）応答時間を選択することができる。