

## SOPORTE TÉCNICO IBM AIX

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

Prestación de servicios de ingeniería remota para revisar, asesorar y resolver problemas relacionados con el sistema operativo en las versiones de IBM AIX compatibles.

### SERVICIOS Y PRESTACIONES

#### A. Soporte técnico IBM AIX

PPT proporcionará orientación y soporte remoto reactivo ("Servicios") para resolver los problemas de IBM AIX que se describen en la tabla siguiente. Esto incluye el diagnóstico y la solución de un problema concreto, la resolución de mensajes de error o el tratamiento de una funcionalidad que no funcione como se espera.

PPT también ofrecerá soporte de corta duración (restringido a seis horas o menos) para resolver problemas o preguntas relacionadas con servicios/características específicas dentro de IBM AIX, tal y como se describe a continuación. Esto incluye ofrecer asesoramiento experto y mejores prácticas para ayudar a resolver problemas y mejorar el rendimiento.

ENTREGAS	DESCRIPCIÓN
Asistencia en caso de pánico y bloqueo del kernel	Resolución de problemas y prestación de asistencia para la solución de problemas relacionados con el sistema operativo cuando el sistema experimenta pánicos del núcleo, lo que provoca bloqueos y reinicios inesperados.
Asistencia en conflictos de dependencia de paquetes	Resolución de problemas y prestación de asistencia para su solución cuando surjan conflictos como resultado de la instalación, actualización o eliminación de paquetes, pertinentes para el sistema operativo.
Fallos del servicio SRC (controlador de recursos del sistema)	Resolución de problemas y prestación de asistencia para su corrección cuando los servicios del sistema gestionados por SRC no se inicien, se detengan inesperadamente o muestren un comportamiento errático.
Asistencia en problemas de red	Resolución de problemas y prestación de asistencia para su solución cuando las interfaces o los servicios de red (por ejemplo, sshd, etc.) no funcionan correctamente, lo que provoca problemas de conectividad en el sistema operativo.

ENTREGAS	DESCRIPCIÓN
Ayuda con errores de almacenamiento y del sistema de archivos	Resolución de problemas y prestación de asistencia para su solución cuando se produzcan problemas en los dispositivos de disco del sistema, LVM, sistemas de archivos o dispositivos de almacenamiento, como sistemas de archivos dañados, E/S lentas o errores fuera de espacio.
Fallos de software o aplicaciones	La resolución de problemas y la prestación de asistencia para su corrección en el nivel del sistema operativo sólo después de que una aplicación se bloquee o no se ejecute correctamente, causando interrupciones del servicio. El cliente deberá seguir contratando la asistencia del proveedor adecuada en relación con la aplicación o el software.
Ayuda con problemas de memoria virtual y swap	Resolución de problemas y prestación de asistencia para solucionarlos cuando un uso elevado de la memoria swap o el agotamiento de la memoria virtual provoquen una disminución del rendimiento o el bloqueo de las aplicaciones.

SERVICIOS/CARACTERÍSTICAS	INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN
SMIT (Herramienta de interfaz de gestión del sistema)	En el ámbito
Particiones de carga de trabajo (WPAR)	En el ámbito
Actualización en vivo del núcleo (LKU)	En el ámbito
PowerVM	En el ámbito
AIX Live Update	En el ámbito
JFS2 (Journaled File System 2) y JFS	En el ámbito
Particionamiento lógico dinámico (DLPAR)	En el ámbito
Arranque seguro	En el ámbito
RBAC (Control de acceso basado en roles) y Superusuario Do	En el ámbito
AIX Toolbox para aplicaciones Linux	En el ámbito
Compatibilidad con sistemas de archivos de red (NFS) y CIFS	Actividades del lado del cliente incluidas en el ámbito de aplicación
Herramientas de supervisión del rendimiento (nmon, topas, vmstat, iostat)	En el ámbito
Experto en tiempo de ejecución de IBM AIX	En el ámbito
Registro de errores (errpt, errlogger)	En el ámbito
Funciones de seguridad integradas (IPSec, SSL, Kerberos, LDAP)	Actividades del lado del cliente incluidas en el ámbito de aplicación
Ejecución de confianza AIX	En el ámbito
Cron & At Programación	En el ámbito
Control de recursos y gestión de políticas (RSET, WLM)	En el ámbito
VIOS (Servidor Virtual de E/S)	En el ámbito

SERVICIOS/CARACTERÍSTICAS	INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN
Controlador de recursos del sistema (SRC)	En el ámbito
Expansión de memoria activa (AME)	En el ámbito
Gestor de instalación de red AIX (NIM)	Asistencia en la resolución de problemas mediante NIM. Actividades de configuración/instalación fuera del ámbito.
Gestor de volúmenes lógicos (LVM)	En el ámbito
Gestor de datos de objetos AIX (ODM)	En el ámbito
Agente de Servicios Electrónicos (ESA)	En el ámbito
Secure Shell (SSH)	En el ámbito
Gestión de la memoria virtual de AIX	En el ámbito
Copia de seguridad de la interfaz de red (NIB)	En el ámbito
E/S multirruta AIX (MPIO)	En el ámbito
Soporte AIX Fibre Channel	En el ámbito
Controladores de dispositivos AIX y extensiones del kernel	En el ámbito

Los Servicios se han diseñado en dos niveles:

- *5 x 9 - Destinado* a plataformas no críticas, ofrece asistencia durante el horario laboral habitual.
- *7 x 24 - Está pensado* para un entorno de producción y proporciona acceso a nuestros equipos de asistencia las 24 horas del día.

PPT proporcionará los recursos de soporte adecuados para prestar los Servicios de soporte al entorno IBM AIX del cliente ("Sistemas cubiertos") en inglés. Específicamente el equipo de ingeniería remota de PPT ("Soporte Técnico") proporcionará soporte remoto general (por ejemplo, por teléfono o pantalla compartida) en los Sistemas Cubiertos.

El soporte técnico de IBM AIX incluirá lo siguiente:

1. *Creación de un ticket de incidencia:* El proceso comienza con la creación de un ticket por parte del cliente en Central Park, el portal de clientes de PPT. El punto de contacto del cliente recibirá una respuesta inicial, que representa el acuse de recibo de la incidencia
2. *Orientación de la incidencia:* El equipo de soporte de PPT se pondrá en contacto con el punto de contacto del cliente indicado en el ticket para comprender el objetivo actual y el resultado deseado. El equipo de soporte de PPT asesorará al cliente sobre los pasos a seguir para resolver la incidencia.

3. *Cierre de la incidencia:* Una vez que se ha proporcionado soporte al Cliente y éste confirma que se ha atendido la solicitud, el ticket se marca como completado y se cierra.

Todas las actividades son transparentes para el Cliente, que tendrá visibilidad de los tickets de incidencias, las notas de ingeniería y el progreso a través de Central Park. Las credenciales de acceso a Central Park se facilitarán durante el proceso de contratación.

El Cliente es responsable de garantizar que el personal adecuado del Cliente esté disponible para trabajar con el equipo de Asistencia Técnica de PPT, ya que las actividades son de colaboración por naturaleza. El personal del Cliente deberá ser capaz de comunicarse en inglés y los Servicios se prestarán en inglés. Los Servicios están condicionados a esta colaboración del Cliente y las actividades de remediación se proporcionarán a través de pantalla compartida, instrucciones verbales o instrucciones escritas únicamente. El compromiso de servicio de PPT consiste en el apoyo consultivo proporcionado en el presente documento y puede no entregar ningún producto o resultado específico.

#### B. Actividades fuera del ámbito de aplicación

- Preparación de informes de Análisis de Causas Raíz (RCA) y cualquier otra actividad asociada.
- Trabajo de proyecto, incluida, entre otras cosas, la planificación asociada a nuevos servidores, sistemas y servicios; instalaciones, traslados y migraciones de sistemas y aplicaciones.
- Instalación, configuración inicial de cualquier sistema o tareas cotidianas de administración de sistemas, incluidas, entre otras, el mantenimiento de sistemas de archivos, la gestión de impresoras, la gestión de credenciales de cuentas de sistema, las comprobaciones del estado del sistema y las revisiones de rendimiento, las copias de seguridad y las actividades de restauración, el cumplimiento de las normas de seguridad, la documentación y la formación.
- Actividades relacionadas con el suministro/la descarga o el despliegue de parches de software para cualquier sistema, incluidas correcciones de errores, actualizaciones de seguridad o actualizaciones de versiones menores/mayores. Si bien el cliente es plenamente responsable de la obtención y aplicación de los parches, PPT le ayudará si tiene problemas con el proceso de aplicación de los parches.
- Resolución de problemas durante una invocación o prueba de recuperación en caso de catástrofe.
- Cualquier instalación, configuración, solución de problemas, eliminación o sustitución relacionada con una aplicación o producto no basado en SO (normalmente de terceros).
- Adquisición de licencias, activación y resolución de problemas
- Problemas de compatibilidad de software y aplicaciones
- Soporte de automatización y orquestación
- Gestión de parches y programación/coordiación de actualizaciones
- Alojamiento y gestión de aplicaciones
- Análisis y/o ajuste del rendimiento
- Actividades de gestión de cambios, incluidas, entre otras, la actualización de los registros de cambios o la asistencia a las reuniones del CAC.
- Problemas de hardware subyacentes.
- Problemas de red LAN/ WAN/ SAN.
- Supervisión y alerta

- ITSM (integración del sistema de tickets)
- Actividades de refuerzo de la seguridad del sistema
- Agrupación

**NORMAS DE FUNCIONAMIENTO; SLAS & KPIS**
**A. SLA - Soporte de sistemas operativos**
**1. Park Place IBM AIX Soporte Técnico - 9 x**

A continuación se exponen los compromisos de tiempo de respuesta de PPT en el marco de este servicio con respecto a los incidentes y la gravedad:

	<b>BAJA</b>	<b>NORMAL</b>	<b>ALTO</b>	<b>URGENTE</b>
<b>SEVERIDAD</b>	Gravedad 4	Gravedad 3	Gravedad 2	Gravedad 1
<b>TIEMPO DE RESPUESTA SLA</b>	9 x 5 x 12 horas laborables EST del Reino Unido y EE.UU.	9 x 5 x 12 horas Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido	9 x 5 x 8 horas Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido	9 x 5 x 4 horas Horario laboral EST de EE.UU. y Reino Unido
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Solicitud de preguntas de tipo consultivo	Rendimiento del sistema degradado con soluciones disponibles	El rendimiento de los componentes clave se degrada significativamente o un grupo clave de usuarios sufre un bajo rendimiento durante un periodo significativo	Componente clave no disponible o grupo clave de usuarios incapaz de acceder al entorno.

*Tiempos de respuesta SLA* : Este es el número de horas en las que PPT responderá al ticket de incidencia. Por ejemplo, "4" en "9 x 5 x 4" significa un tiempo de respuesta de 4 horas. El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial de servicio ha sido recibida y reconocida por el Centro de Soporte de Soluciones PPT y (b) PPT ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud está relacionada con los Sistemas Cubiertos incluidos en el Programa de Pedido. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera (más lento) del tiempo de respuesta contratado en función de sus necesidades empresariales.

## 2. Park Place Soporte Técnico IBM AIX - 24 x

A continuación se exponen los compromisos de tiempo de respuesta de PPT en el marco de este servicio con respecto a los incidentes y la gravedad:

	BAJA	NORMAL	ALTO	URGENTE
<b>SEVERIDAD</b>	Gravedad 4	Gravedad 3	Gravedad 2	Gravedad 1
<b>TIEMPO DE RESPUESTA SLA</b>	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*.
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Solicitud de preguntas de tipo consultivo.	Rendimiento del sistema degradado con soluciones disponibles	El rendimiento de los componentes clave se degrada significativamente o un grupo clave de usuarios sufre un bajo rendimiento durante un periodo significativo	Componente clave no disponible o grupo clave de usuarios incapaz de acceder al entorno.

\* Respuesta técnica en 60 minutos.

*Tiempos de respuesta SLA:* Es el número de horas en las que PPT responderá al ticket de incidencia. Por ejemplo, "4" en "24 x 7 x 4" significa una respuesta de 4 horas. El tiempo de respuesta comienza cuando (a) la llamada inicial de servicio ha sido recibida y reconocida por el Centro de Soporte de Soluciones PPT y (b) PPT ha completado la revisión inicial y confirmado que la solicitud se refiere a los Sistemas Cubiertos incluidos en el Programa de Pedido. El Cliente puede elegir un tiempo de respuesta fuera (más lento) del tiempo de respuesta contratado en función de sus necesidades empresariales.