

SUPORTE TÉCNICO IBM AIX

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

O fornecimento de serviços de engenharia remota para analisar, aconselhar e resolver problemas relacionados ao sistema operacional em versões suportadas do IBM AIX.

SERVIÇOS E PRODUTOS

A. Suporte técnico IBM AIX

A PPT fornecerá orientação e suporte remotos reativos ("Serviços") para resolver problemas no IBM AIX, conforme descrito na tabela abaixo. Isso inclui o diagnóstico e a solução de um problema específico, a resolução de mensagens de erro ou a abordagem de funcionalidades que não estejam funcionando conforme o esperado.

A PPT também oferecerá suporte de curta duração (restrito a seis horas ou menos) para resolver desafios ou questões relacionadas a serviços/ recursos específicos no IBM AIX, conforme descrito abaixo. Isso inclui oferecer consultoria especializada e práticas recomendadas para ajudar na resolução de problemas e melhorar o desempenho.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte a panes e travamentos do kernel	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção para problemas relevantes ao sistema operacional quando o sistema sofre panes no kernel, causando falhas e reinicializações inesperadas.
Suporte a conflitos de dependência de pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção quando surgirem conflitos como resultado da instalação, atualização ou remoção de pacotes relevantes para o sistema operacional.
Falhas de serviço do SRC (controlador de recursos do sistema)	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção quando os serviços de sistema gerenciados pela SRC não são iniciados, param inesperadamente ou apresentam comportamento irregular.
Suporte para problemas de rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção quando as interfaces ou os serviços de rede (por exemplo, sshd, etc.) não estiverem funcionando corretamente, levando a problemas de conectividade no sistema operacional.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte a erros de armazenamento e de sistema de arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção quando ocorrerem problemas nos dispositivos de disco do sistema, LVM, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, E/S lenta ou erros fora do espaço.
Falhas no software ou no aplicativo	Solução de problemas e fornecimento de suporte de correção no nível do sistema operacional somente depois que um aplicativo travar ou não for executado corretamente, causando interrupções no serviço. O suporte adequado do fornecedor relacionado ao aplicativo/software ainda precisará ser contratado pelo Cliente.
Suporte a problemas de memória virtual e swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte para correção de problemas quando o alto uso de swap ou a exaustão da memória virtual leva à degradação do desempenho ou a falhas no aplicativo.

SERVIÇOS/ RECURSOS	INCLUÍDAS NO ESCOPO
SMIT (Ferramenta de interface de gerenciamento do sistema)	No escopo
Partições de carga de trabalho (WPARs)	No escopo
Atualização do kernel em tempo real (LKU)	No escopo
PowerVM	No escopo
Atualização do AIX Live	No escopo
JFS2 (Journaled File System 2) e JFS	No escopo
Particionamento lógico dinâmico (DLPAR)	No escopo
Inicialização segura	No escopo
RBAC (Role-Based Access Control) e Superusuário	No escopo
Caixa de ferramentas AIX para aplicativos Linux	No escopo
Suporte a sistema de arquivos de rede (NFS) e CIFS	Atividades do lado do cliente no escopo
Ferramentas de monitoramento de desempenho (nmon, topas, vmstat, iostat)	No escopo
Especialista em tempo de execução do IBM AIX	No escopo
Registro de erros (errpt, errlogger)	No escopo
Recursos de segurança integrados (IPSec, SSL, Kerberos, LDAP)	Atividades do lado do cliente no escopo
AIX Trusted Execution	No escopo
Programação Cron e At	No escopo

SERVIÇOS/ RECURSOS	INCLUÍDAS NO ESCOPO
Controle de recursos e gerenciamento de políticas (RSET, WLM)	No escopo
Controlador de recursos do sistema (SRC)	No escopo
Expansão de memória ativa (AME)	No escopo
Gerenciador de instalação de rede AIX (NIM)	Auxiliar com problemas usando o NIM. Atividades de configuração/configuração fora do escopo.
Gerenciador de volume lógico (LVM)	No escopo
Gerenciador de dados de objeto (ODM) do AIX	No escopo
Agente de serviço eletrônico (ESA)	No escopo
Shell seguro (SSH)	No escopo
Gerenciamento de memória virtual do AIX	No escopo
Backup de interface de rede (NIB)	No escopo
E/S multipercurso do AIX (MPIO)	No escopo
Suporte ao AIX Fibre Channel	No escopo
Drivers de dispositivo AIX e extensões de kernel	No escopo

Os serviços foram projetados em dois níveis:

- 5 x 9 - Destina-se a plataformas não críticas, fornecendo suporte durante o horário comercial normal.
- 7 x 24 - Destina-se a um ambiente de produção, fornecendo acesso às nossas equipes de suporte 24 horas por dia.

A PPT fornecerá recursos de suporte apropriados para prestar os Serviços de suporte ao ambiente IBM AIX do cliente ("Sistemas Cobertos") em inglês. Especificamente, a equipe de engenharia remota da PPT ("Suporte Técnico") fornecerá suporte remoto geral (por exemplo, via telefone ou compartilhamento de tela) nos Sistemas Cobertos.

O Suporte Técnico IBM AIX incluirá o seguinte:

1. *Criação de tíquetes de incidentes:* O processo começa com o Cliente criando um tíquete no Central Park, o portal do cliente da PPT. O ponto de contato do Cliente receberá uma resposta inicial, representando o reconhecimento do tíquete.
2. *Orientação sobre incidentes:* A equipe ou o indivíduo de suporte da PPT entrará em contato com o ponto de contato do cliente listado no tíquete para entender o objetivo atual e o resultado desejado. A equipe de suporte da PPT ou o indivíduo aconselhará o Cliente sobre as etapas para a resolução.

3. *Encerramento do incidente:* Depois que o suporte tiver sido fornecido ao cliente e este confirmar que a solicitação foi atendida, o tíquete será marcado como concluído e fechado.

Todas as atividades são transparentes para o Cliente, que terá visibilidade dos tíquetes de incidentes, das notas de engenharia e do progresso no Central Park. As credenciais de acesso ao Central Park serão fornecidas durante o processo de integração do contrato.

O Cliente é responsável por garantir que o pessoal apropriado do Cliente esteja disponível para trabalhar com a equipe de Suporte Técnico da PPT, pois as atividades são de natureza colaborativa. A equipe do Cliente deve ser capaz de se comunicar em inglês e os Serviços devem ser fornecidos em inglês. Os Serviços estão condicionados a essa colaboração do Cliente e as atividades de correção serão fornecidas somente por meio de compartilhamento de tela, instrução verbal ou instrução escrita. O compromisso de serviço da PPT consiste no suporte consultivo fornecido neste documento e pode não fornecer nenhum produto ou resultado específico.

B. Atividades fora do escopo¹

- Preparação de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, entre outros, o planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, mudanças e migrações de sistemas e aplicativos
- Instalação, configuração inicial de qualquer sistema ou tarefas diárias de administração de sistemas, incluindo, entre outras, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade e análises de desempenho do sistema, backups e atividades de restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implementação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versões menores/maiores. Embora o cliente seja totalmente responsável pela obtenção e implementação de correções, a PPT prestará assistência caso o cliente tenha problemas com o processo de correção.
- Solução de problemas durante uma invocação ou teste de recuperação de desastres ao vivo.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a um aplicativo ou produto não baseado em sistema operacional (geralmente de terceiros).
- Compra de licenças, ativação e resolução de conformidade
- Problemas de compatibilidade de software e aplicativos
- Suporte para automação e orquestração
- Gerenciamento de patches e agendamento/coordenação de atualizações
- Hospedagem e gerenciamento de aplicativos
- Análise e/ou ajuste de desempenho

¹ Embora estejam fora do escopo do Suporte Técnico, eles podem estar disponíveis como um Serviço Profissional de TI ou Serviço Gerenciado de Infraestrutura.

- Atividades de gerenciamento de mudanças, incluindo, entre outras, a atualização de registros de mudanças ou a participação em reuniões do CAB.
- Problemas de hardware subjacentes.
- Problemas de rede LAN/ WAN/ SAN.
- Monitoramento e alertas
- ITSM (integração do sistema de emissão de tíquetes)
- Atividades de fortalecimento da segurança do sistema
- Agrupamento
- Servidor de E/S virtual
- Suporte ao iSeries

PADRÕES DE DESEMPENHO; SLAS E KPIS
A. SLAs - Suporte ao sistema operacional
1. Suporte Técnico IBM AIX em Park Place - 9 x 5

A seguir, são apresentados os compromissos de tempo de resposta da PPT sob este serviço com relação aos incidentes e à gravidade:

	BAIXO	NORMAL	ALTO	URGENTE
SEVERIDADE	Gravidade 4	Gravidade 3	Gravidade 2	Gravidade 1
TEMPO DE RESPOSTA DA SLA	9 x 5 x 12 Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA	9 x 5 x 12 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA	9 x 5 x 8 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA	9 x 5 x 4 horas Horário comercial EST do Reino Unido e dos EUA
DESCRIÇÃO	Solicitação de perguntas do tipo consultoria.	Desempenho do sistema degradado com soluções alternativas disponíveis	O desempenho dos principais componentes é significativamente prejudicado ou o principal grupo de usuários sofre um desempenho ruim durante um período significativo	Componente-chave indisponível ou grupo-chave de usuários incapaz de acessar o ambiente.

Tempos de resposta do SLA : Esse é o número de horas em que o PPT responderá ao tíquete do incidente. Por exemplo, "4" em "9 x 5 x 4" significa um tempo de resposta de 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço foi recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte da PPT Solutions e (b) a PPT concluiu a análise inicial e confirmou que a solicitação está relacionada aos Sistemas Cobertos incluídos na Programação de Pedidos. O Cliente poderá escolher um tempo de resposta fora do (mais lento que) tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais.

2. Suporte técnico para IBM AIX em Park Place - 24 horas por dia, 7 dias por semana

A seguir, são apresentados os compromissos de tempo de resposta da PPT sob este serviço com relação aos incidentes e à gravidade:

	BAIXO	NORMAL	ALTO	URGENTE
SEVERIDADE	Gravidade 4	Gravidade 3	Gravidade 2	Gravidade 1
TEMPO DE RESPOSTA DA SLA	24 x 7 x 12 horas	24 x 7 x 8 horas	24 x 7 x 4 horas	24 x 7 x 30 minutos*
DESCRIÇÃO	Solicitação de perguntas do tipo consultoria.	Desempenho do sistema degradado com soluções alternativas disponíveis	O desempenho dos principais componentes é significativamente prejudicado ou o principal grupo de usuários sofre um desempenho ruim durante um período significativo	Componente-chave indisponível ou grupo-chave de usuários incapaz de acessar o ambiente.

* Resposta técnica em até 60 minutos.

Tempos de resposta do SLA: Esse é o número de horas em que o PPT responderá ao tíquete de incidente. Por exemplo, "4" em "24 x 7 x 4" significa uma resposta de 4 horas. O tempo de resposta começa quando (a) a chamada inicial para o serviço tiver sido recebida e reconhecida pelo Centro de Suporte de Soluções da PPT e (b) a PPT tiver concluído a análise inicial e confirmado que a solicitação está relacionada aos Sistemas Cobertos incluídos na Programação de Pedidos. O Cliente poderá escolher um tempo de resposta fora do (mais lento que) tempo de resposta contratado com base em suas necessidades comerciais.