

IBM AIX テクニカルサポート

サービスの概要

サポート対象の IBM AIX バージョンのオペレーティング システム周辺の問題のレビュー、助言および解決のための遠隔 エンジニアリング サービスの提供。

サービスとおよび内容

A. IBM AIX テクニカルサポート

PPT は、下の表に記載する IBM AIX の問題に対処するための、事後対応型の遠隔ガイダンスおよびサポート（以下「本サービス」）を提供します。これには、特定の問題の診断および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本来の動作をしない機能への対応を含みます。

PPT はまた、下記に記載する IBM AIX 内の特定のサービス/機能に関する課題または質問に対応するために、短期間のサポート（6 時間以下に制限）も提供します。これには、問題解決およびパフォーマンス向上をサポートするための専門家の助言およびベストプラクティスの提供を含みます。

内容	説明
カーネルパニックおよびクラッシュのサポート	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュおよび予期しない再起動が発生した場合の、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および修復サポートの提供。
パッケージ依存関係の競合のサポート	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として競合が発生した場合のトラブルシューティングおよび修復サポートの提供。
SRC（システムリソースコントローラー）サービスの障害	SRC によって管理するシステムサービスが起動しなかったり、予期せず停止したり、または不安定な動作を示したりした場合のトラブルシューティングおよび修復サポートの提供。

内容	説明
ネットワークの問題のサポート	ネットワーク インターフェイスまたはサービス (sshd など) が正しく機能せず、オペレーティング システム内で接続の問題が発生した場合のトラブルシューティングおよび修復サポートの提供。
ストレージおよびファイルシステムエラーのサポート	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内で、ファイルシステムの破損、I/O の遅延または領域不足エラーなどの問題が発生した場合のトラブルシューティングおよび修復サポートの提供。
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、正常でない動作の後でサービスに支障が生じた場合のみの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および修復サポートの提供。お客様は、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を引き続きご利用いただく必要があります。
仮想メモリおよびスワップの問題のサポート	スワップ使用量の増加または仮想メモリの枯渇によるパフォーマンスの低下またはアプリケーションのクラッシュの場合の、問題のトラブルシューティングおよび修復サポートの提供。

サービス/機能	範囲に含まれる
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(WPARs)	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) と JFS	範囲内
動的論理区画(DLPAR)	範囲内
セキュアブート	範囲内
RBAC (ロールベースアクセス制御) およびスーパーユーザードゥ	範囲内
Linux アプリケーション用の 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	クライアント側アクティビティが範囲内

サービス/機能	範囲に含まれる
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)	クライアント側アクティビティが範囲内
AIX トラステッド実行	範囲内
Cron と At スケジュール	範囲内
リソースコントロールとポリシーマネジメント (RSET, WLM)	範囲内
システムリソースコントローラー(SRC)	範囲内
アクティブメモリエクспанション(AME)	範囲内
AIX ネットワークインストールマネージャー(NIM)	NIM の使用に関する問題の支援。コンフィグレーション/セットアップ作業は範囲外。
論理ボリュームマネージャー(LVM)	範囲内
AIX オブジェクトデータ マネージャー(ODM)	範囲内
エレクトロニック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 仮想メモリ管理	範囲内
ネットワークインターフェースバックアップ(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サポート	範囲内
AIX デバイスドライバおよびカーネル拡張	範囲内

本サービスは、2つのレベルで設計しています。

- **5 x 9** – クリティカルでないプラットフォームを対象とし、通常の営業時間にサポートを提供します。
- **7 x 24** – 本番環境を対象とし、24 時間体制でサポートチームへのアクセスを提供します。

PPT は、お客様の 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の適切なサポートリソースを提供します。具体的には、PPT の遠隔エンジニアリングチーム（「テクニカルサポート」）が、対象システムに（電話または画面共有などの）一般的な遠隔サポートを提供します。

IBM AIX テクニカルサポートには、以下の内容を含みます。

1. **インシデントチケットの作成**：このプロセスは、お客様が PPT カスタマーポータルである **Central Park** 内でチケットを作成することから始まります。お客様の担当者には、チケットの受領の確認を示す初期応答を提供します。
2. **インシデントガイダンス**：PPT サポートチームまたは担当者は、現在の目標および望ましい結果を把握するため、チケットに記載するお客様の担当者と連絡を取ります。PPT サポートチームまたは担当者は、お客様に解決に向けた手順を助言します。
3. **インシデントの終了**：お客様へのサポートを提供し、お客様がリクエストへの対応を確認した時点で、チケットは完了と表示され、終了します。

すべての活動はお客様に可視化され、お客様は **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および進捗状況を確認できます。**Central Park** へのアクセスの認証情報は、契約オンボーディングプロセス中に提供します。

共同作業である活動の性質上、お客様は PPT テクニカルサポートチームと連携できる適切なお客様の担当者を確保する責任を負います。お客様の担当者は英語でコミュニケーションができる必要があり、本サービスは英語で提供します。本サービスは、このお客様の協力を前提としており、復旧活動は、画面共有、口頭の指示または書面による指示のみで提供します。PPT のサービスコミットメントは、ここで提供するコンサルティングサポートであり、特定の成果物または結果を提供するものではありません。

B. 範囲外の活動¹

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびその他の関連活動。
- 新規サーバー、システムおよびサービスに関する計画、システムおよびアプリケーションのインストール、移動および移行などを含むが、これらに限定されない、プロジェクト作業
- ファイルシステムのハウスキーピング、プリンター管理、システムアカウントの認証情報の管理、システムのヘルスチェックとパフォーマンスレビュー、バックアップおよび復元活動、セキュリティコンプライアンス、ドキュメント作成およびトレ

¹ これらはテクニカルサポートの範囲外ですが、IT プロフェッショナルサービスまたはインフラストラクチャ管理サービスとして利用できる場合があります。

ーニングなどを含むが、これらに限定されない、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タスク。

- バグ修正、セキュリティアップデートまたはマイナー／メジャーバージョンアップグレードなど、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。パッチの取得と適用はクライアントの責任ですが、パッチ適用プロセス内で問題が発生した場合は、PPT がサポートします。
- 実際の災害復旧の起動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）アプリケーションまたは製品に関するインストール、コンフィグレーション、トラブルシューティング、削除または交換。
- ライセンスの購入、アクティベーションおよびコンプライアンス解決
- ソフトウェアおよびアプリケーションの互換性問題
- オートメーションおよびオーケストレーションのサポート
- パッチ管理およびアップデートのスケジュール設定／調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- パフォーマンス分析および／またはチューニング
- 変更記録の更新または CAB 会議への出席などを含むが、これらに限定されない、変更管理業務。
- 基盤となるハードウェアの問題。
- LAN/WAN/SAN ネットワークの問題。
- 監視およびアラート
- ITSM（チケットシステム統合）
- システムセキュリティ強化活動
- クラスタリング
- 仮想 I/O サーバー
- iSeries サポート

パフォーマンスの基準 ; SLA および KPI
A. SLA – オペレーティングシステムサポート
1. Park Place IBM AIX テクニカルサポート –9 x 5

下記は、インシデントおよび重大度に応じた、このサービスにおける PPT のレスポンスタイムに関するコミットメントを規定します。

	低	通常	高	緊急
重大度	重大度 4	重大度 3	重大度 2	重大度 1
SLA レスポンス タイム	9 x 5 x 12 英国および 米国東部標 準時の営業 時間	9 x 5 x 12 時間 英国および米 国東部標準時 の営業時間	9 x 5 x 8 時間 英国および米国 東部標準時の営 業時間	9 x 5 x 4 時間 英国および米 国東部標準時 の営業時間
説明	助言的な形 式の質問の リクエスト 。	システムのパ フォーマンス が低下してい りが、回避策 は利用可。	キーコンポーネ ントのパフォー マンスの著しい 低下、またはキ ーグループのユ ーザーが著しい 期間パフォーマ ンスの低下を被 っている。	キーコンポー ネントが利用 不可、または キーグループ のユーザーの 環境へのアク セス不可。

SLA レスポンスタイム : 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 時間のレスポンスタイムを意味します。レスポンスタイムは、(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の依頼を受領確認し、かつ、(b) PPT が初期レビューを完了し、リクエストが注文一覧表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で開始します。お客様は、ビジネスニーズに基づき、契約上のレスポンスタイム外（より遅い）のレスポンスタイムを選択できます。

2. Park Place IBM AIX テクニカルサポート – 24 x 7

下記は、インシデントおよび重大度に応じて、このサービスにおける PPT のレスポンスタイムのコミットメントを規定します。

	低	通常	高	緊急
重大度	重大度 4	重大度 3	重大度 2	重大度 1
SLA レスポンスタイム	24 x 7 x 12 時間	24 x 7 x 8 時間	24 x 7 x 4 時間	24 x 7 x 30 分*
説明	助言的な形式の質問のリクエスト。	システムのパフォーマンスが低下しているが、回避策が利用可。	キーコンポーネントのパフォーマンスが著しく低下している、またはキーグループのユーザーが著しい期間パフォーマンスの低下を被っている。	キーコンポーネントが利用不可、またはキーグループのユーザーが環境にアクセス不可。

* 60 分以内の技術的な対応。

SLA レスポンスタイム：これは、PPT がインシデントチケットに回答する時間数です。例えば、「24 x 7 x 4」の「4」は、4 時間の応答を意味します。レスポンスタイムは、(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の依頼を受領、確認した時点、かつ(b) PPT が初期レビューを完了し、リクエストが注文一覧表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します。お客様は、ビジネスニーズに基づき、契約上のレスポンスタイム外（より遅い）のレスポンスタイムを選択できます。