

## ソフトウェア技術サポート – 製品の境界

### はじめに

本書は、ソフトウェア技術サポートの提供範囲における既知の制限および境界を明示し、ソフトウェア技術サポートサービス説明書に含まれ、その一部と見なされます。ここに記載された制限事項は、サポートの範囲を明確化し、追加的なサービスが必要となる状況を説明し、標準サービス提供に含まれるものと含まれないものについて製品固有の期待値を設定するのに役立ちます。これにより、顧客とサポートチームの双方が透明性を確保し、ソフトウェア関連のインシデントを解決する際に効率的な連携を支援します。

## CONTENTS

オペレーティングシステムおよびハイパーバイザー .....	4
A. IBM AIX .....	4
B. Oracle Linux .....	6
C. Oracle Solaris .....	7
D. Red Hat Enterprise Linux .....	8
E. SUSE Linux Enterprise Server .....	9
F. VMware ソリューション .....	10
ハイパーコンバージドインフラストラクチャー .....	15
A. HPE SimpliVity .....	15
B. Nutanix (Nutanix Cloud Infrastructure、Nutanix Cloud Manager、Nutanix Unified Storage を含む) .....	16
C. VxRail 技術サポート .....	18
ストレージ .....	21
A. Dell PowerScale .....	21
B. Dell PowerStore .....	21
C. Dell PowerVault MD .....	22
D. Dell Compellent SC .....	22
E. Dell Compellent FS – FS8600 .....	23
F. Dell Data Domain & PowerProtect .....	23
G. Dell EqualLogic .....	24
H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax .....	24
I. Dell XtremIO X1 & X2 .....	25
J. Dell VNX & Unity .....	25
K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6 .....	25
L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6 .....	26
M. Dell Clariion .....	27
N. Dell Celerra .....	28

O.	NetApp FAS、AFF、V シリーズ、E & EF シリーズ .....	28
P.	Hitachi VSP、HUS、USP & HNAS .....	28
Q.	IBM DS8xxx、Storwize、FlashSystem、A9000、XIV & SVC ストレージシステム .....	29
R.	IBM 自動化テープライブラリおよび VTS - TS4500、TS3500、3494、TS77xx .....	29
S.	HPE Primera .....	30
T.	HPE 3PAR .....	31
U.	HPE Nimble CS、AFxxxx、AFxx & HF シリーズ .....	31

## オペレーティングシステムおよびハイパーバイザー

 A. IBM AIX

 1. サポート対象範囲

成果物	説明
カーネルパニックおよびクラッシュのサポート	オペレーティング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が発生した場合に関連する問題について、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
パッケージ依存関係の競合のサポート	パッケージのインストール、アップグレード、または削除に伴う競合が発生した場合に、オペレーティングシステムに関連する問題についてトラブルシューティングと対処サポートを提供します。
SRC（システムリソースコントローラ）サービス障害	SRCにより管理されるシステムサービスが起動に失敗したり、予期せず停止したり、不安定な動作を示したりする場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
ネットワーキングの問題のサポート	ネットワークインターフェースやサービス（例: sshd など）が適切に動作せず、オペレーティングシステム内で接続性の問題が発生した場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
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、または容量不足エラーなどの問題が発生した場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
ソフトウェアまたはアプリケーションのクラッシュ	アプリケーションがクラッシュする、または適切に実行されないことでサービスの中断が発生した場合に、オペレーティングシステムレベルでトラブルシューティングと対処サポートを提供します。ただし、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、顧客が取り組む必要があります。
仮想メモリおよびスワップ問題のサポート	スワップの高利用率や仮想メモリの枯渇が原因で性能が低下したり、アプリケーションがクラッシュしたりする場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。

サービス/機能	サポート対象に含まれるもの
SMIT（システム管理インターフェースツール）	はい
Workload Partitions (WPARs)	はい
Live Kernel Update (LKU)	はい
PowerVM	はい
AIX Live Update	はい
JFS2（ジャーナルファイルシステム 2）および JFS	はい
動的論理パーティショニング (DLPAR)	はい
セキュアブート	はい
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	はい
AIX Toolbox for Linux Applications	はい
ネットワークファイルシステム (NFS) および CIFS のサポート	サポートされるサーバーアクティビティ（範囲内）
パフォーマンス監視ツール (nmon、topas、vmstat、iostat)	はい

サービス/機能	サポート対象に含まれるもの
IBM AIX ランタイムエキスパート	はい
エラーログ (errpt、errlogger)	はい
統合セキュリティ機能 (IPSec、SSL、Kerberos、LDAP)	サポートされるサーバーアクティビティ (範囲内)
AIX トラステッド実行	はい
Cron および At スケジューリング	はい
リソース制御およびポリシー管理 (RSET、WLM)	はい
システムリソースコントローラー (SRC)	はい
アクティブメモリ拡張 (AME)	はい
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を支援。設定/セットアップ作業は対象外。
論理ボリュームマネージャー (LVM)	はい
AIX オブジェクトデータマネージャー (ODM)	はい
電子サービスエージェント (ESA)	はい
セキュアシェル (SSH)	はい
AIX 仮想メモリ管理	はい
ネットワークインターフェースバックアップ (NIB)	はい
AIX マルチパス I/O (MPIO)	はい
AIX ファイバチャネルサポート	はい
AIX デバイスドライバおよびカーネル拡張	はい

## 2. 対象外の作業

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびその他関連作業。
- 新しいサーバー、システム、およびサービスに関連する計画を含むがこれに限らないプロジェクト作業。システムおよびアプリケーションの設置、移動および移行。
- システムの日常的な管理タスクや、以下に限定されないいかなるシステムのインストールおよび初期設定も含め作業対象外です: ファイルシステムの整理、プリンタ管理、システムアカウント認証情報の管理、システム健全性チェックと性能レビュー、バックアップおよび復旧活動、セキュリティ適合性、文書化およびトレーニング。
- 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を含む、いかなるシステムのソフトウェアパッチの配布/ダウンロードや展開に関連する作業。クライアントはパッチの取得および適用に完全な責任を有しますが、PPT は、パッチ処理中にクライアントに問題がある場合に支援します。
- ライブ災害復旧呼び出またはテスト中のいかなる問題のトラブルシューティング。
- 非 OS ベースの (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連するインストール、設定、トラブルシューティング、削除、または交換。
- ライセンス購入、アクティベーション、および適合性解決。
- ソフトウェアおよびアプリケーションの互換性問題。
- 自動化およびオーケストレーションのサポート。
- パッチ管理および更新スケジューリング/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。
- 変更管理に関する作業 (例: 変更記録の更新や CAB 会議への参加)。
- 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。
- 監視および警告。
- ITSM (チケットリングシステム統合)
- 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

## B. Oracle Linux

### 1. サポート対象範囲

成果物	説明
カーネルパニックおよびクラッシュのサポート	オペレーティング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が発生した場合に関連する問題について、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
パッケージ依存関係の競合のサポート	yum または dnf を使用してパッケージをインストール、アップグレード、または削除した際に競合が発生した場合に、オペレーティングシステムに関連する問題についてトラブルシューティングと対処サポートを提供します。
サービス障害 (Systemd の問題)	Systemd により管理されるサービスが起動に失敗したり、予期せず停止したり、不安定な動作を示したりする場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
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ースやサービス (例: sshd など) が適切に動作せず、オペレーティングシステム内で接続性の問題が発生した場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
ストレージおよびファイルシステムエラーのサポート	システムディスクパーティション、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、または容量不足エラーなどの問題が発生した場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。
SELinux 権限拒否	SELinux (セキュリティ強化 Linux) がリソースへのアクセスを拒否し、アプリケーションの不具合やサービスの失敗を引き起こす場合に、トラブルシューティングサポートを提供します。
ソフトウェアまたはアプリケーションのクラッシュ	アプリケーションがクラッシュする、または適切に実行されないことでサービスの中断が発生した場合に、オペレーティングシステムレベルでトラブルシューティングと対処サポートを提供します。ただし、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、顧客が取り組む必要があります。
仮想メモリおよびスワップの問題のサポート	スワップの高使用率や仮想メモリの枯渇が原因で性能が低下したり、アプリケーションがクラッシュしたりする場合に、トラブルシューティングと対処サポートを提供します。

### 2. 対象外の作業

- ・ 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびその他関連作業。
- ・ 新しいサーバー、システム、およびサービスに関連する計画を含むがこれに限らないプロジェクト作業 (システムおよびアプリケーションの設置、移動および移行を含む)。
- ・ いかなるシステムのインストールおよび初期設定、または日常的なシステム管理タスクも対象外です: ファイルシステムの整理、プリンタ管理、システムアカウント認証情報の管理、システム健全性チェックと性能レビュー、バックアップおよび復旧活動、セキュリティ適合性、文書化およびトレーニング。
- ・ 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を含む、いかなるシステムのソフトウェアパッチの配布/ダウンロードや展開に関連する作業。クライアントはパッチの取得および適用に完全な責任を有しますが、PPT は、パッチ処理中にクライアントに問題がある場合に支援します。

- ・ ライブ災害復旧呼び出しまたはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。
- ・ OS に基づかない（通常はサードパーティ製の）アプリケーションや製品に関連するインストール、設定、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。
- ・ 自動化およびオーケストレーションのサポート。
- ・ バッチ管理および更新スケジュール/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。
- ・ 変更管理活動（変更記録の更新や CAB 会議への参加を含むがこれに限らない）。
- ・ 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（チケットリングシステムの統合）。
- ・ システムセキュリティ強化活動。
- ・ クラスタリング。

### C. Oracle Solaris

#### 1. 対象範囲内のサポートエリア。

成果物。	説明。
カーネルパニックおよびクラッシュに関するサポート。	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が発生する場合に、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正サポートを提供する。
パッケージ依存関係の競合に関するサポート。	オペレーティングシステムに関連し、パッケージのインストール、アップグレード、または削除によって発生する競合をトラブルシューティングし、修正サポートを提供する。
サービス障害。	システムサービスが起動に失敗、予期せぬ停止、または不安定な動作を示す場合に、トラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
ネットワーキング問題に関するサポート。	ネットワークインターフェースやサービス（例: sshd など）が正常に機能せず、オペレーティングシステム内で接続問題が発生する場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
ストレージおよびファイルシステムエラーに関するサポート。	システムディスクデバイス、LVM、ZFS、ファイルシステム、またはストレージデバイス内で問題が発生した場合（例: ファイルシステムの破損、I/O の遅延、容量不足エラーなど）にトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
ソフトウェアまたはアプリケーションのクラッシュ。	アプリケーションがクラッシュまたは適切に実行されず、サービスに中断が発生する場合、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正サポートを提供する。ただし、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顧客が手配する必要がある。
仮想メモリおよびスワップの問題に関するサポート。	スワップ使用率の増加や仮想メモリの枯渇が原因でパフォーマンスが低下したり、アプリケーションがクラッシュしたりする場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。

#### 2. 対象範囲外の活動。

- ・ 根本原因分析（RCA）レポートの準備およびその他関連する活動。

- プロジェクト作業（例: 新しいサーバー、システム、サービスに関連した計画、システムおよびアプリケーションのインストール、移動および移行を含むがこれに限らない）。
- 任意のシステムにおけるインストール、初期設定、または日常的なシステム管理作業（例: ファイルシステムのハウスキーピング、プリンタ管理、システムアカウント認証情報の管理、システムヘルスチェックやパフォーマンスレビュー、バックアップおよび復元作業、セキュリティコンプライアンス、ドキュメンテーションおよびトレーニングを含むがこれに限らない）。
- システムに対する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連する活動（バグ修正、セキュリティ更新、またはマイナー/メジャーバージョンのアップグレードを含む）。パッチの取得および実装はクライアントの完全な責任であるが、PPT はパッチ処理プロセス中にクライアントが問題を抱えた場合に支援を行う。
- ライブ災害復旧呼び出しまたはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。
- OS に基づかない（通常はサードパーティ製の）アプリケーションや製品に関連するインストール、設定、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。
- 自動化およびオーケストレーションのサポート。
- パッチ管理および更新スケジュール/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。
- 変更管理活動（変更記録の更新や変更諮問委員会（CAB）会議への参加を含むがこれに限らない）。
- 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（チケットングシステムの統合）。
- システムセキュリティ強化活動。
- クラスタリング。
- プログラミング、スクリプト作成および/またはコーディング。

#### D. Red Hat Enterprise Linux

##### 1. 対象範囲内のサポートエリア。

成果物。	説明。
カーネルパニックおよびクラッシュに関するサポート。	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が発生する場合に、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正サポートを提供する。
パッケージ依存関係の競合に関するサポート。	オペレーティングシステムに関連し、yum または dnf を使用したパッケージのインストール、アップグレード、または削除によって発生する競合をトラブルシューティングし、修正サポートを提供する。
低速パフォーマンスまたはリソース競合に関するサポート。	高い CPU、メモリ、またはディスク使用率が原因でシステムまたは特定のアプリケーションが低速で動作する場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
サービス障害（Systemd 関連の問題）。	systemd で管理されるサービスが起動に失敗、予期せぬ停止、または不安定な動作を示す場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
ネットワークング問題に関するサポート。	ネットワークインターフェースやサービス（例: sshd, httpd）が正常に機能せず、接続問題が発生する場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。

成果物。	説明。
ストレージおよびファイルシステムエラーに関するサポート。	ディスクパーティション、ファイルシステム、またはストレージデバイスに問題が発生した場合（例: ファイルシステムの破損、I/O 速度の低下、容量不足エラーなど）に、トラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
SELinux の権限拒否。	SELinux (Security-Enhanced Linux) がリソースへのアクセスを拒否し、アプリケーションの誤動作やサービスの失敗を引き起こす。
認証およびユーザー管理問題に関するサポート。	ユーザー認証、パスワードポリシー、または集中認証（例: LDAP、Kerberos）に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正サポートを提供する。
ハードウェア互換性の問題。	ハードウェアコンポーネント（例: ネットワークアダプタ、ストレージコントローラ、GPU）が正しく機能していない場合、または現在の RHEL バージョンと互換性がない場合のトラブルシューティングおよび/または修正サポートを提供する。
仮想メモリおよびスワップの問題に関するサポート。	スワップ使用率の増加や仮想メモリの枯渇が原因でパフォーマンスが低下したり、アプリケーションがクラッシュしたりする場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。

## 2. 対象範囲外の活動。

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成。
- プロジェクト作業には対応しない。
- 任意のシステムのインストール、日常的なシステム管理、または初期構成。
- システムに対する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連する活動（バグ修正、セキュリティ更新、またはマイナー/メジャーバージョンのアップグレードを含む）。ただし、顧客が責任を持ってアップグレードを実施した後に発生した問題については、PPT が修正対応を行う。
- ライブ災害復旧呼び出しまたはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。
- システム移動、削除、または置換に関する活動。
- OS に基づかない（通常はサードパーティ製の）アプリケーションまたは製品に関連するインストール、設定、またはトラブルシューティング。

## E. SUSE Linux Enterprise Server

### 1. 対象範囲内のサポートエリア。

成果物。	説明。
カーネルパニックおよびクラッシュに関するサポート。	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が発生する場合に、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正サポートを提供する。
パッケージ依存関係の競合に関するサポート。	オペレーティングシステムに関連し、Zypper を使用したパッケージのインストール、アップグレード、または削除によって発生する競合をトラブルシューティングし、修正サポートを提供する。
サービス障害 (Systemd 関連の問題)。	systemd で管理されるサービスが起動に失敗、予期せぬ停止、または不安定な動作を示す場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
ネットワーキング問題に関するサポート。	ネットワークインターフェースやサービス（例: sshd など）が正常に機能せず、オペレーティングシステム内で接続問題が発生する場合のトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。

成果物。	説明。
ストレージおよびファイルシステムエラーに関するサポート。	ディスクパーティション、ファイルシステム、またはストレージデバイス内で問題が発生した場合（例: ファイルシステムの破損、I/O 速度の低下、容量不足エラーなど）にトラブルシューティングおよび修正サポートを提供する。
SELinux の許可拒否	SELinux (Security-Enhanced Linux) がリソースへのアクセスを拒否し、アプリケーションが正常に動作しなくなったり、サービスが停止する場合のトラブルシューティングサポート。
ソフトウェアまたはアプリケーションのクラッシュ	アプリケーションがクラッシュしたり正しく実行できなかったことでサービスが中断した場合のトラブルシューティングおよびオペレーティングシステムレベルでの修復サポート。なお、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については、お客様が別途依頼する必要があります。
仮想メモリおよびスワップの問題に関するサポート	高いスワップ使用量や仮想メモリの枯渇が原因でパフォーマンスが低下したりアプリケーションがクラッシュする問題についてのトラブルシューティングおよび修復サポート。

## 2. サポート対象外の活動

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびその関連活動。
- 新しいサーバー、システム、サービスに関連する計画を含むプロジェクト作業（サーバーおよびアプリケーションの導入、移動、移行を含むがこれに限定されない）。
- システムのインストールや初期構成、または日常的なシステム管理タスク（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資格情報の管理、システム健全性チェックおよびパフォーマンスレビュー、バックアップや復元作業、セキュリティコンプライアンス、文書化およびトレーニングを含むがこれに限定されない）。
- バグ修正、セキュリティアップデート、主要/小規模バージョンアップグレードを含むシステム向けのソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは配布に関する活動。クライアントがパッチの取得および実装を完全に担当する一方で、クライアントがパッチ適用プロセスにおける問題に直面した場合は、PPT が支援します。
- 実際の災害復旧稼働中またはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。
- 非 OS ベース（通常はサードパーティ製）のアプリケーションや製品に関連するインストール、構成、トラブルシューティング、削除または交換。
- 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。
- ソフトウェアおよびアプリケーションの互換性に関する問題。
- 自動化およびオーケストレーションのサポート。
- パッチ管理および更新スケジューリング/調整。
- アプリケーション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。
- 変更管理活動（変更記録の更新や変更諮問委員会会議への出席などを含むがこれに限定されない）。
- 基盤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のハードニング活動。
- クラスタリング。
- プログラミング、スクリプト作成、および/またはコーディング。

## F. VMware ソリューション

### 1. サポート対象領域内

提供物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーク エンジニアリング	Site Recovery Manager (サイトリカバリマ)	ARIA	Horizon
エラーログ解析	システムおよびアプリケーションのログを分析してエラーの原因を特定する技術サポートを提供。	はい	はい	はい	いいえ	はい	はい
vCenter ユーザー管理に関する問い合わせ	お客様の VMware 環境内でのユーザーおよびグループの追加、削除、変更に関する技術サポートを提供。	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
データストア管理に関する問い合わせ	最適な運用を維持するためのキャパシティ管理に関する技術サポートを提供。	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
クラスター管理に関する問い合わせ	お客様の環境内でパフォーマンスと耐障害性を最大化するための、クラスター全体のベストプラクティス構成に関する技術サポートを提供。	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
ホスト管理に関する問い合わせ	お客様の環境内でパフォーマンスと耐障害性を最大化するための、ESXi ホストのベストプラクティス構成に関する技術サポートを提供。	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
vCenter 内のパフォーマンス関連の問い合わせ	お客様の環境が最適なパフォーマンスで稼働するよう、パフォーマンスのチューニングに関する技術サポートを提供。	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
仮想マシン作成およびテンプレート管理に関する問い合わせ	お客様の仮想環境をデプロイするための仮想マシンテンプレートの作成および更新に関する技術サポートを提供。	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
災害復旧 (DR) 設定レビュー	災害復旧 (DR) プロセスの設定中または実行後に発生する問題で、SRM がセカンダリサイトへのフェイルオーバーを効果的に管理できない場合に対応。	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ
フェイルオーバーのテストシナリオ/非破壊型災害復旧テスト	本番環境に影響を与えることなく、災害復旧 (DR) 計画を検証するために、プライマリサイト (本番) からリカバリサイト (災害復旧) への仮想マシン (VM) のフェイルオーバーシミュレーション中に発生する問題。	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ
ワークロードの地理的レプリケーション	地理的に離れたサイト間で仮想マシン (VM) とそれに関連するデータをレプリケーションするプロセス中に発生する問題。	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ
自動 VM フェイルバック	災害や計画されたフェイルオーバーイベントが解決した後、リカバリサイトから元のプライマリ (または本番) サイトに仮想マシン (VM) を自動的に戻すプロセス中に発生する問題。	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ

提供物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーク エンジン	Site Recovery Manager (サイトリカバリマ)	ARIA	Horizon
Horizon アプライアンス構成に関する問い合わせ	VMware Horizon 環境内のさまざまなコンポーネントで生成されるエラーログを調査および解釈するためのガイダンス。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
Horizon VDI ユーザー管理	お客様の組織の具体的な要件や好みに応じて、VMware Horizon 環境内のさまざまなコンポーネントと設定のセットアップおよびカスタマイズに関するガイダンス。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
Horizon 環境内のパフォーマンス関連の問い合わせ	VMware Horizon 環境内でのユーザーアカウント、アクセス権、利用資格、プロファイルの管理に関するガイダンスを提供。これには仮想デスクトップ、公開アプリケーション、リソースへのユーザーアクセスを制御するためのさまざまなタスクと機能が含まれ、シームレスで安全なユーザー体験を確保します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
仮想デスクトップのデプロイ/管理に関する問い合わせ	VMware Horizon 環境の監視、最適化、およびパフォーマンスの確保に関するガイダンスを提供し、エンドユーザーに回答性が高く信頼性のある仮想デスクトップおよびアプリケーション体験を提供します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
サービスエンジンの障害	サービスエンジンの登録失敗、クラッシュ、またはリソース枯渇を含む障害を調査し解決するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
仮想サービスの不安定性	一時的に停止している、ルーティングが間違っている、またはバックエンドプールメンバーに到達できない仮想サービスの診断および安定化に関する技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
構成ドリフト/同期エラー	コントローラーノード間、または GUI、CLI、ランタイム状態間での構成の不整合を検出し解決するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
API または自動化統合の問題	AVI API を使用した自動ワークフローが信頼性を持ち、意図した通りに動作するように、オーケストレーションツールやカスタムスクリプトの統合問題を解決するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
ワークフロー実行障害 (Aria Automation Orchestrator のみ)	ワークフロー実行障害を特定し解決するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ

提供物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーク オーキング	Site Recovery Manager (サイトリカバリマ)	ARIA	Horizon
Aria Automation Orchestrator アプライアンスまたはサービスの健全性に関する問題	Java Virtual Machine (JVM) の問題、高リソース使用率、またはサービスの再起動を含む、Aria Automation Orchestrator アプライアンスまたはサービスの健全性を評価し復元するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
デプロイ自動化障害 (Aria Automation Orchestrator)	プロビジョニングまたはリソースデプロイのワークフローにおける自動化障害を診断し解決するための技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
クラスターの不均衡またはノード障害 (Aria Operations)	クラスターの不均衡またはノードレベルの障害を特定し修復する技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
ヒープ使用量および JVM の負荷	サービスの再起動やパフォーマンス低下を削減するための JVM およびメモリのチューニングに関する技術サポートを提供。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
復旧またはリバランス試行の失敗	クラスターバランスの復旧や失敗したノードの回復時に発生した問題について技術サポートを提供します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
管理バックまたはアダプターの障害	vCenter や NSX などの重要なシステムからのデータ収集を中断しないよう、管理バックやアダプターとの統合の診断および修復時に発生する問題について技術サポートを提供します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ

## 2. 範囲内の Aria コンポーネント

- a. Aria Operations
- b. Aria Automation
- c. Aria Operations for Logs
- d. Aria Suite Lifecycle
- e. Aria Operations for Networks

## 3. 範囲外の活動

- ・ 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびその他関連活動。
- ・ VMware ソリューションのインストール、日常的なシステム管理、または初期設定。
- ・ Broadcom/VMware 製品に関わるソフトウェアパッチ (バグ修正、セキュリティ更新、またはマイナー/メジャーバージョンアップグレード含む) の提供/ダウンロードおよび展開に関連した活動。ただし、顧客によるアップグレード実施中に発生した問題については PPT が対応します。
- ・ ライブ災害復旧の起動または試験中に発生する問題のトラブルシューティング。

- ・ VMware オファリングの削除または置き換えに関連する活動。
- ・ サードパーティ製品に関連したインストール、設定、またはトラブルシューティング。
- ・ サブスクリプションライセンスを持つ VMware 製品のライセンス有効化およびコンプライアンス対応。
- ・ パッチ管理および更新スケジュール/調整。
- ・ パフォーマンス分析および調整。
- ・ 変更管理活動（変更記録の更新や CAB 会議への出席を含む）。
- ・ 基盤ハードウェアの問題。
- ・ 監視およびアラート通知。
- ・ 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。

## ハイパーコンバージドインフラストラクチャー

 A. HPE SimpliVity

 1. 範囲内のサポート領域

成果物	説明
HPE SimpliVity vCenter および Hyper-V プラグ-イン問題	HPE SimpliVity プラグ-インの登録、可視性、権限、または vCenter または Hyper-V 内部の操作上の問題、ならびにプラグ-インから開始されたタスクの失敗に関するトラブルシューティング。
OmniStack 仮想コントローラー (OVC) の接続性&サービス	OVC サービスの状態、IP 接続性、DNS/NTP 同期、証明書の信頼性、または SimpliVity 操作に影響を与える関連する障害のトラブルシューティング。
OmniStack アクセラレーターの問題	OmniStack アクセラレーター (物理/仮想) の設定問題のトラブルシューティング。
フェデレーション/クラスターの健康状態問題	SimpliVity フェデレーションまたはクラスター内における健康状態警告、ノード通信問題、またはサービス障害のトラブルシューティング、および可用性を回復するための設定ミスの診断支援。
Arbiter の接続性とクォーラム	Arbiter 接続性、クォーラムの警告、またはデータ可用性やクラスターレジリエンスに影響を与えるフェイルオーバーリスクのトラブルシューティング。
データストア容量とスペース再利用	デデブリケーション/圧縮された SimpliVity データストアにおける空き容量アラート、過剰割り当ての可視性、スペース再利用動作に関する助言とトラブルシューティング。
バックアップおよびリストアの失敗	SimpliVity のポリシーベースまたはアド-ホックなバックアップ、リストアおよびマウント操作、カタログ可視性や保持異常を含むトラブルシューティング。
クラスター間レプリケーションおよびリモートバックアップ	レプリケーションおよびリモートバックアップスケジューリング、サイト間の接続、およびアウト-オブ-デートレプリカやジョブ失敗の一般的な原因のトラブルシューティング。
パフォーマンス劣化 (レイテンシ/IOPS/スループット)	VM やアプリケーションがパフォーマンス劣化を経験する際のトラブルシューティング。SimpliVity/vSphere または Hyper-V 層および一般的なポトルネックに焦点をあてたサポート (アプリ-レベルの調整は含まない)。
SimpliVity を介した仮想マシン操作	SimpliVity ワークフローを通じてトリガーされたクローン、移動、スナップショット/バックアップ、リストア操作中の失敗または不安定性のトラブルシューティング。
仮想ネットワーク接続問題	仮想ネットワークまたは VLAN の誤設定で、OVC や SimpliVity ノード間 (vSphere または Hyper-V の範囲内) の VM 通信に影響を及ぼす問題のトラブルシューティング。
ログレビューと分析	SimpliVity ソフトウェアスタック内で現在発生している非-一般的な問題をトラブルシューティングするためのログレビューと分析。
容量計画アラート	容量アラートのトラブルシューティングおよび SimpliVity の制約内での軽減アクションに関する助言。

 2. 範囲外の活動

- SimpliVity ソフトウェアライセンス問題の修正。
- セキュリティパッチを含む SimpliVity のアップグレードまたは更新問題（リビジョンロック）。
- ノード拡張およびスケール調整の課題。
- SimpliVity 追加ソフトウェアソリューションのインストール、日常的なシステム管理、または初期設定。
- サードパーティ製品に関するインストール、設定、またはトラブルシューティング。
- SimpliVity オフリングの削除または置き換えに関連する活動。
- ライブ災害復旧の起動または試験中に発生する問題のトラブルシューティング。
- 根本原因分析。

### 3. 適格性

HPE SimpliVity テクニカルサポートは、Park Place と契約したハードウェアメンテナンスサポートを受ける顧客にのみ利用可能であり、適用期間中に顧客注文スケジュールで示された範囲の機器に対してのみ提供されます。

**ご注意ください:** SimpliVity テクニカルサポートは、VMware vSphere および Microsoft Hyper-V 環境内の HPE SimpliVity ソフトウェアおよびその直接的な依存関係に限定して、リモートでのトラブルシューティングとガイダンスを提供します。サポート対象のコンポーネントには、vCenter および Hyper-V 用の SimpliVity プラグイン、OmniStack 仮想コントローラー（OVC）、OmniStack アクセラレーター、フェデレーション/クラスターの状態、Arbiter 接続性、SimpliVity データストア、バックアップ/リストア操作、クラスター間レプリケーション、および SimpliVity 主導の仮想マシン操作が含まれます。このサービスには、NSX ネットワーキング、Site Recovery Manager（SRM）、Horizon VDI、Hyper-V レプリカ、またはアップグレード、パッチ適用、災害復旧オーケストレーションなどのライフサイクル操作のような、VMware または Hyper-V プラットフォームの広範な機能に対するサポートは含まれません。より高度な VMware または Hyper-V 製品、またはプラットフォーム全般の運用シナリオに関してサポートが必要な場合は、追加のソフトウェアサポートの購入を検討してください。これにより、お客様の環境全体にわたる包括的なカバレッジが確保できます。

### 4. 部分クラスターサポートの免責事項

Park Place Technologies（以下「PPT」）は、SimpliVity 環境における部分的なクラスターサポートを含むハイブリッドモデルにおいても、柔軟で高品質なソフトウェアサポートを提供することに全力を尽くします。一部のクラスターが PPT によるカバレッジの対象となり、残りのノードが HPE などのオリジナル機器製造元（OEM）によりサポートされている場合を含みます。

このような場合、PPT のサービスは定義されたソフトウェアサポート範囲内に厳密に限定され、OEM がサポートするノードに直接変更を加えることはありません。PPT はスムーズで調整の取れたサポート体験を確保するために万全の注意を払いながらも、ハイブリッドモデルに起因する OEM 保証の問題について責任を負うことはできません。PPT は、OEM とオープンなコミュニケーションを維持することで、互換性が継続され、サービス責任の重複が最小限に抑えられるよう推奨します。

私たちの目標は、混在環境内でシームレスなサポートを提供し、顧客の稼働時間を最大化することです。

## B. Nutanix (Nutanix Cloud Infrastructure, Nutanix Cloud Manager, Nutanix Unified Storage を含む)

### 1. 範囲内のサポート領域

成果物	説明	NUTANIX CLOUD INFRASTRUCTURE (サポート対象内)	NUTANIX CLOUD MANAGER (サポート対象内)	NUTANIX UNIFIED STORAGE (サポート対象内)
クラスタパフォーマンスの劣化	クラスタが応答時間の遅延、高リソース使用率、または仮想マシン (VM) やアプリケーションに影響を与えるボトルネックを経験する際のトラブルシューティング。	はい	いいえ	はい
クラスタヘルスの問題	クラスタがヘルス警告を報告したり、ノード障害やサービス中断が発生した場合のトラブルシューティング。	はい	はい	はい
ストレージ遅延と I/O ボトルネック	過負荷のディスクやストレージコントローラーに起因する高ストレージ遅延や I/O ボトルネックのトラブルシューティング。	はい	いいえ	はい
VM の故障または不安定性	VM がクラッシュしたり、不安定性を経験する際のトラブルシューティング。	はい	いいえ	いいえ
アップグレードの失敗	AOS または AHV のアップグレード中に発生する非互換性の問題やインストール未完了の診断によるトラブルシューティング。	はい	はい	はい
ネットワーク接続の問題	VM 間またはノード間の通信に影響を及ぼすネットワーク接続の問題をトラブルシューティングします。ネットワーク接続の問題はノード間およびノード内部の接続に限定されます。	はい	はい	はい
スナップショットおよびクローン作成の失敗	破損またはストレージ制限によるスナップショットや VM クローン作成プロセスの失敗時のトラブルシューティング。	はい	いいえ	はい
レプリケーションおよび同期の失敗	クラスタ間のデータレプリケーションや同期が失敗した場合のトラブルシューティング。	はい	はい	はい
ノード拡張およびスケール調整の課題	新しいノードの追加やクラスタのスケール調整時に発生する問題、特に非互換性の問題に関するトラブルシューティング。	はい	いいえ	はい
スナップショットスペースとストレージ管理	仮想マシン (VM) またはストレージプールが容量不足に陥った場合のスナップショットスペース管理やストレージ構成最適化に関連する問題のトラブルシューティング。	はい	いいえ	はい

## 2. 対象外の活動

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびそれに関連するすべての活動。
- Nutanix ソフトウェアライセンスの問題の解決
- Nutanix アドオンソフトウェアソリューションのインストール、日常的なシステム管理、または初期設定。

- ・ ライセンスおよび容量制限に関する問い合わせ
- ・ サードパーティ製品に関連するインストール、設定、またはトラブルシューティング。
- ・ Nutanix 製品の削除または交換に関連する活動。
- ・ 実際の災害復旧実行またはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。
- ・ パッチ管理およびアップデートのスケジュール/調整。
- ・ パフォーマンス分析およびチューニング。
- ・ 変更管理活動（変更記録の更新や CAB 会議への出席を含むがこれに限定されない）。
- ・ ハードウェアに関連する根本的な問題。
- ・ Nutanix プラットフォームについて、以前のセクションで特定されたバージョンより新しいバージョンに関する技術サポート。これには、顧客が元の機器メーカーとの有効なソフトウェアサポート契約を保持する必要があります。

### C. VxRail 技術サポート

#### 1. 対象範囲内のサポート領域

PPT は以下の提供物に対し、リアクティブなりモートガイダンスとサポート（「サービス」）を提供します。

提供物	説明
VxRail マネージャと vCenter の接続解除	VxRail マネージャのネットワーク接続、サービスアカウント、証明書に関する問題のトラブルシューティングを行い、vCenter 内の VxRail カスタマイズ機能を復元します。
VxRail マネージャのアカウント問題	ユーザーアクセスや VxRail マネージャから vCenter へ接続するアカウントに関連する一般的な問題についてのトラブルシューティングおよびアドバイス。
VxRail マネージャのストレージ問題	VxRail マネージャアプライアンスでのストレージに関連する一般的な問題についてのトラブルシューティングおよびアドバイス。
VxRail マネージャの証明書問題	VxRail マネージャアプライアンスにおける証明書に関連する一般的な問題（更新、削除、リセットに関するもの）についてのトラブルシューティングおよびアドバイス。
vSphere の証明書問題	vCenter および ESXi ホストにおける証明書に関連する一般的な問題（更新、削除、リセットに関するもの）についてのトラブルシューティングおよびアドバイス。
VxRail クラスターのパフォーマンス低下	VxRail クラスターが遅い応答時間、高いリソース使用率、または通常の仮想マシンのパフォーマンスを妨げるボトルネックなどの問題が発生した際のトラブルシューティング。
VxRail クラスターのヘルス問題	VxRail クラスターがヘルス警告、ノード障害、またはサービス中断を報告する際の問題のトラブルシューティング。この中には、適切な高可用性（HA）やレプリケーションを妨げるハードウェア障害や誤設定の診断を含み、完全な機能を回復するための支援を行います。
VxRail vSAN ストレージ接続問題	ホストおよびクラスターがストレージにアクセスできない問題のトラブルシューティング。
VxRail vSAN 圧縮および重複排除問題	vSAN の重複排除設定に関連する問題のトラブルシューティング。
VxRail vSAN フォルトトレランスおよび同期問題	VxRail のフォルトトレランスおよび同期の問題に関するトラブルシューティング。
VxRail vSAN ストレッチクラスター	ストレッチクラスター環境での VxRail に関連する問題のトラブルシューティング。
VxRail ログレビューおよび分析	現在発生している一般的ではない問題のトラブルシューティングを容易にするためのログレビューおよび分析。

提供物	説明
仮想マシンの障害または不安定性	仮想マシン (VM) がクラッシュしたり、不安定性を示したりする際の問題のトラブルシューティング。サポートは vCenter および ESXi レイヤーに限定され、それ以外の範囲にわたる問題には OEM のサポートが必要となる場合があります。
仮想ネットワーク接続の問題	仮想マシンまたはノード間の通信に影響を与えるネットワーク接続の問題のトラブルシューティング。仮想ネットワークまたは VLAN の誤設定の診断を支援します。
容量問題	ストレージやコンピュートの制限を超えた警告に関連する容量問題のトラブルシューティング。
スナップショットおよびクローン作成の失敗	スナップショットまたは仮想マシンのクローン作成プロセス中に発生する問題のトラブルシューティング。
スペースおよびストレージ問題	仮想マシン (VM) またはストレージプールが容量不足となった場合にスナップショットスペースの管理およびストレージ構成の最適化に関連する問題のトラブルシューティング。

## 2. 対象外の活動

**ご注意:** VxRail 技術サポートは、VxRail アプライアンスソフトウェアおよびその即時的な VMware 依存関係 (VxRail Manager、vCenter、ESXi、vSAN) に対するリモートトラブルシューティングおよびガイダンスを提供します。このサービスには、NSX ネットワーク、Site Recovery Manager (SRM)、Horizon VDI、アップグレード、パッチ適用、災害復旧のオーケストレーションなどの VMware プラットフォーム全体の機能についてのサポートは含まれません。高度な VMware 製品またはプラットフォーム全体の運用シナリオへの支援が必要な場合は、お客様の環境全体を包括的にカバーするために、PPT から該当する VMware 製品のソフトウェア技術サポートを購入することをお勧めします。

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびそれに関連するすべての活動。
- VxRail ソフトウェアライセンスの問題の解決。
- VxRail のアップグレードまたは更新の問題 (セキュリティパッチを含む、バージョン固定)。
- ノードの拡張およびスケーリングの課題。
- VxRail アドオンソフトウェアソリューションのインストール、日常的なシステム管理、または初期設定。
- サードパーティ製品に関連するインストール、設定、またはトラブルシューティング。
- VxRail 製品の削除または交換に関連する活動。
- 実際の災害復旧実行またはテスト中に発生する問題のトラブルシューティング。

## 3. 適格性

VxRail 技術サポートは、Park Place との契約に基づくハードウェアメンテナンスサポートを受けている顧客、かつ顧客の注文スケジュールに示された適用期間内でそのサポートの対象機器に関してのみ利用可能です。

## 4. 部分クラスターサポートに関する注意事項

PPT は、Dell Technologies などの元の機器メーカー（OEM）によって一部のノードがサポートされるハイブリッドモデルにおいても、部分的に PPT がカバーするクラスターで柔軟かつ高品質なソフトウェアサポートを提供することをお約束します。

これらの場合において、PPT のサービスは明確に定義されたソフトウェアサポート範囲に厳密に限定され、OEM がサポートするノードへの直接的な変更を避けます。PPT は円滑で連携の取れたサポート体験を確保するためにあらゆる予防措置を講じますが、ハイブリッドモデルに起因する OEM 保証関連の問題については責任を負うことはできません。PPT は、OEM とのオープンなコミュニケーションを保つことで、継続的な互換性を確保し、サービス責任の重複を最小限に抑えることをお勧めします。

私たちの目標は、混合環境内でシームレスなサポートを提供し、顧客が稼働時間を最大化できるよう支援することです。

## ストレージ

### A. Dell PowerScale

#### 1. 対象範囲内のサポート領域：

- Isilon クラスター内で NTP 設定を同期
- クラスターを監視するための SNMP 監視設定
- クラスターイベントの管理および監視
- アラートチャンネル、アラートルール、メール通知の設定
- イベント関連のエラーのトラブルシューティング
- グループネットワークやサブネット、プールなどの外部ネットワークの設定
- 内部ネットワークの設定
- ネットワーク関連のエラーのトラブルシューティング
- クラスターへの新しいノードの追加
- クラスターからのノードの削除（ノードスマートフェイル）
- クラスターノードの管理（シャットダウンおよび再起動）
- ドライブの管理（スマートフェイルおよびドライブ追加）
- クラスターの管理（クラスターの再起動/シャットダウン）
- Isilon ジョブ操作の管理（ジョブ開始および監視）
- ジョブ優先度および影響ポリシーの定義
- ジョブ関連のエラーのトラブルシューティング
- プロトコルアクセス監査の設定
- 設定変更監査のセットアップ
- 重大イベントを分析し、そのような問題を解決する。

#### 管理ソフトウェアのサポート：

- OneFS アップグレードの実施
- ノードファームウェアのアップグレードの実施
- ディスクファームウェアのアップグレード（DSP）の実施
- パッチのインストール
- Isilon/Powerscale GUI が動作しない。
- パスワードリセット

### B. Dell PowerStore

#### 1. 対象範囲内のサポート領域：

- スナップショットの作成/削除/復元
- セッション不一致の問題
- ホストの誤設定に関する問題
- メトリリモートレプリケーションの設定/フェイルオーバー/削除
- 新しいボリュームの作成
- ボリュームの拡張/削除
- CIFS/NFS ファイルシステムの作成/削除
- アクセスの問題
- データ収集の問題
- ハードウェア交換後のソフトウェア分析

- ・ 任意の払い戻しフェイルオーバー問題（コントローラー交換後）
- ・ ヘルスチェック
- ・ トラブルシューティング
- ・ クラスタへのノードの参加や維持に失敗する
- ・ シンプロビジョニング、重複排除、または圧縮が動作しない

管理ソフトウェアのサポート

- ・ アップグレード前後のチェックの実施
- ・ ユニットコードのアップグレード
- ・ ディスクファームウェアアップグレード（DSP）の実施
- ・ パッチのインストール
- ・ GUI の利用不可に関する問題
- ・ UI アクセスの問題

C. Dell PowerVault MD

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ アクセス管理
- ・ アクセスゾーン/コントローラーの構成
- ・ ストレージの追加や削除
- ・ 新しいノードの追加
- ・ 管理用 IP の割り当て
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ iSCSI 接続/FC 接続を用いたホストとストレージの接続
- ・ ホストへの LUN/ボリュームのマッピング
- ・ マルチパスソフトウェアの構成
- ・ ストレージ上でのホストイニシエータの登録
- ・ ディスクグループからのディスクの追加/削除
- ・ 必要な RAID レベルでのディスク構成
- ・ RAID レベルの変更
- ・ 任意の払い戻しフェイルオーバー問題（コントローラー交換後）
- ・ ディスク交換後のディスク割り当て
- ・ コントローラー交換後のゾーニングの変更
- ・ トラブルシューティング
- ・ 物理接続に関する問題が発生した際の接続確認

D. Dell Compellent SC

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ 管理用 IP の再構成
- ・ ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- ・ アラート監視の構成と管理
- ・ 接続/ログインの問題
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ OEM 顧客向け勧告
- ・ リプレイ（スナップショット）のベストプラクティス
- ・ 管理者パスワードの復旧手順
- ・ サービスアラートのレビューと診断

- ・ 追加ストレージに関するベストプラクティスの構成

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Dell Storage Manager クライアント
- ・ Dell Enterprise Storage Manager
- ・ Unisphere for SC
- ・ SCOS CLI
- ・ Dell Storage Manager データコレクター

E. Dell Compellent FS – FS8600

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ 管理用 IP の再構成
- ・ ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- ・ アラート監視の構成と管理
- ・ 新しい NAS ボリュームおよび共有の作成に関するベストプラクティス
- ・ OEM 顧客向け勧告
- ・ 安全な電源オフ/オン手順
- ・ ソフトウェアアップグレード手順
- ・ サービスアラートのレビューと診断

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Fluid FS UI/CLI (UI のみ)
- ・ Dell Storage Manager データコレクター
- ・ Dell Storage Manager クライアント

F. Dell Data Domain & PowerProtect

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ サービスアラートのレビューと診断
- ・ 一般的な管理 (ディスク交換後の障害復旧/障害発生)
- ・ パフォーマンスに関連する問題
- ・ パフォーマンス分析
- ・ 一般的なネットワーク問題 (デバイスへの Ping 不可、デバイスへのアクセス不可など)
- ・ ディスクグループの作成
- ・ ファイルシステムの作成
- ・ DD System Manager GUI

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ DD Replicator
- ・ VTL
- ・ DD Boost
- ・ DD Encryption
- ・ MTree
- ・ スナップショット
- ・ CIFS
- ・ 共有
- ・ NFS

- ・ プール
- ・ クラウドティア
- ・ DD Retention
- ・ DD System Manager GUI (ソフトウェア自体に関する問題)
- ・ グローバル圧縮

G. Dell EqualLogic

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ 管理用 IP の再構成
- ・ ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- ・ アラート監視の構成と管理
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ OEM 顧客向け勧告
- ・ 安全な電源オフ/オン手順
- ・ ソフトウェアアップグレード手順
- ・ サービスアラートのレビューと診断

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Group Manager
- ・ EqualLogic CLI

H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax

1. スコープ内のサポート領域:

- ・ SVP/MMCS 管理用 IP の割り当て
- ・ ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- ・ アラート監視の構成と管理
- ・ 接続/ログインの問題
- ・ 無効または破損した RAID メンバーのデータ構造分析
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ フリーズ、ロック、または失敗した SYMCLI スクリプト
- ・ OEM 顧客向け勧告
- ・ VMAX ストレージ内のパフォーマンス関連の問題 (システムで確認された内容に基づくベストエフォート)
- ・ セキュアリモートアクセスサーバーサポート (Dell の SRS に類似したリモートアクセスサポート)
- ・ サービスアラートのレビューと診断
- ・ サービスプロセッサ OS の復旧イメージおよびバックアップのアーカイブ

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ データ暗号化: D@RE
- ・ FASTVP (修復/不具合解析、問題により対応が異なる)
- ・ HYPERMAX OS - Symmwin
- ・ Optimizer (修復/不具合解析、中程度の分析)
- ・ Solutions Enabler - SYMCLI サポート (要求のレベルに依存)
- ・ SRDF/S, SRDF/A, SRDF/Star (基本的な分析および TAG)。それ以上はスコープ外です。
- ・ TimeFinder/SNAP (要求に応じたベストエフォート)
- ・ Unisphere 360 (要求のレベルに依存)
- ・ ユーザー管理および管理機能 (スコープ外の場合、パートナーが確認)

I. Dell XtremIO X1 & X2

1. スコープ内のサポート領域:

- XMS/SC 管理用 IP の割り当て
- ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- アラート監視の構成と管理
- フリーズ、ロック、または失敗した XMCLI スクリプト
- OEM 顧客向け勧告
- XIO ストレージ内のパフォーマンス関連の問題（システムで確認された内容に基づくベストエフォート）
- セキュアリモートアクセスサーバーサポート（Dell の SRS に類似したリモートアクセスサポート）
- サービスアラートのレビューと診断
- サービスプロセッサ OS の復旧イメージおよびバックアップのアーカイブ
- XMS 接続/ログインの問題

管理ソフトウェアのサポート:

- Xtremapp OS - XMCLI

J. Dell VNX & Unity

1. スコープ内のサポート領域:

- SP/CS 管理用 IP の割り当て
- ストレージに関するベストプラクティスの推奨
- アラート監視の構成と管理
- 接続/ログインの問題
- 無効または破損した RAID メンバーのデータ構造分析
- 新しいストレージの検出
- サービスアラートのレビューと診断
- サービスプロセッサ FLARE OS のイメージアップグレード手順

管理ソフトウェアのサポート:

- Fast cache
- 重複排除
- データ暗号化: D@RE
- VNX/Unity ファイルサイド NAS
- FASTVP（修復/不具合解析、問題により対応が異なる）
- パフォーマンスアナライザー（システムがライセンスされている場合のみ）
- PowerPath
- SANcopy
- MirrorView
- SNAP ショット（リクエストに応じたベストエフォート）
- Unisphere（リクエストのレベルに依存）
- ユーザー管理および管理機能（スコープ外の場合、パートナーが確認）

K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6

1. スコープ内のサポート領域:

- 新しいノードの追加

- ・ 管理用 IP の割り当て
- ・ アラートの構成および管理
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ クラスタへの参加
- ・ ネットワーク構成
- ・ ユーザー管理
- ・ ボリュームフォルダーの作成および管理
- ・ SynclQ ポリシーのソースでの設定
- ・ オンデマンドスナップショットの作成
- ・ スナップショットプロファイルの作成/変更/削除
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続確認
- ・ 必要時の ACL/POSIX 権限の割り当て/更新
- ・ Smb 共有/NFS エクスポートの作成
- ・ 共有レベル/サーバー権限の設定
- ・ マルチプロトコル環境の場合における 2 つのユーザー/グループのマッピング
- ・ デフォルトで N+2D:1N が割り当てられ、ハードウェア障害に対する 2 ドライブまたは 1 ノードの障害に耐えられる

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアの修復 (Break Fix) の問題
- ・ ブルースクリーン
- ・ キャパシティ管理
- ・ パスワードリセット

#### L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6

##### 1. スコープ内のサポート領域:

- ・ ストレージの追加/削除
- ・ 管理用 IP の割り当て
- ・ アラートの構成および管理
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ポリシーの作成および管理
- ・ ボリューム/コンシステンシーグループ/LUN の作成
- ・ 縮小/重複排除/圧縮
- ・ ボリューム/CG 属性の設定/更新
- ・ ボリューム/CG の割り当て
- ・ ボリューム/CG の削除
- ・ ボリューム/CG の拡張
- ・ ボリューム/CG の移行
- ・ SAN スイッチでゾーンを構成 (FC 接続が使用されている場合)
- ・ iSCSI 接続/FC 接続を用いたホストとストレージの接続
- ・ ホストへの LUN/ボリュームのマッピング
- ・ ストレージにホストイニシエータを登録
- ・ ソースと宛先間での同期/非同期レプリケーションの構成
- ・ ライブボリュームの作成、ソースおよび宛先ボリュームのマッピング
- ・ データレプリケーションでの複数のイメージ作成
- ・ データレプリケーションへのフェイルオーバー
- ・ 同期 (ドリル) を使用したデータレプリケーションへのフェイルオーバー

- ・ レプリケーション操作の管理
- ・ レプリケーションボリュームからのデータ復旧
- ・ ハードウェア交換後のソフトウェア分析
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続確認

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアの修復 (Break Fix) の問題
- ・ ブルースクリーン
- ・ ログインの問題
- ・ パスワードリセット
- ・ パフォーマンス関連の問題
- ・ Unisphere/GUI にアクセス不可

#### M. Dell Clariion

##### 1. スコープ内のサポート領域:

- ・ ストレージの追加/削除
- ・ 管理用 IP の割り当て
- ・ アラートの構成および管理
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ボリュームフォルダーの作成および管理
- ・ ボリューム/コンシステンシーグループ/LUN の作成
- ・ 縮小/重複排除/圧縮
- ・ ボリューム/CG 属性の設定/更新
- ・ ボリューム/ CG 割り当て
- ・ ボリューム/ CG 削除
- ・ ボリューム/ CG 拡張
- ・ FC 接続を使用する場合の SAN スイッチのゾーン設定
- ・ iSCSI 接続/ FC 接続でのホストとストレージの接続
- ・ ストレージ上でのイニシエータグループの作成
- ・ ホストパラメーター設定
- ・ ホストへの LUN/ボリュームのマッピング
- ・ ストレージ上でのホストイニシエータの登録
- ・ ディスクグループへのディスクの追加/削除
- ・ 必要な RAID レベルでのディスク設定
- ・ RAID レベルの変更
- ・ ソースと宛先間での同期/非同期レプリケーションの設定
- ・ ライブボリュームの作成、ソースと宛先ボリュームのマッピング
- ・ レプリケーション操作の管理
- ・ レプリケーションボリュームからのデータ復元
- ・ スナップショットプロファイルの適用
- ・ オンデマンドスナップショットの作成
- ・ スナップショットプロファイルの作成/変更/削除
- ・ ハードウェア交換後のソフトウェア分析
- ・ ディスク交換後のディスク割り当て
- ・ コントローラー交換後のゾーニングの変更
- ・ 物理接続の問題時の接続確認

管理ソフトウェアサポート:

- ・ ソフトウェア修理の問題
- ・ ブルースクリーン
- ・ 容量管理
- ・ ログイン問題
- ・ パスワードリセット
- ・ パフォーマンスに関連する問題
- ・ Unisphere/ GUI にアクセスできない

N. Dell Celerra

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ ストレージの追加/削除/整理
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ NAS サーバーの作成
- ・ ファイルシステムの管理
- ・ 共有フォルダーの作成と管理
- ・ コントロールステーションの再起動
- ・ データムーバーの登録と管理
- ・ コントロールステーションの設定と管理
- ・ バックエンドストレージとの構成
- ・ コントロールステーションのアップグレード

管理ソフトウェアサポート:

- ・ ソフトウェア修理の問題
- ・ ブルースクリーン

O. NetApp FAS、AFF、Vシリーズ、E&EF シリーズ

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ 管理 IP の変更
- ・ ストレージのベストプラクティス推奨
- ・ 監視アラートの設定と管理
- ・ ネットワーキングのベストプラクティス
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ ヘルスチェック - ASUP レビュー
- ・ OEM 顧客向けアドバイザー
- ・ CIFS/ Active Directory 接続
- ・ CIFS/NFS アクセスと権限の推奨
- ・ サービスアラートのレビューと診断

P. Hitachi VSP、HUS、USP & HNAS

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ SVP 管理 IP の割り当て
- ・ ストレージのベストプラクティス推奨

- ・ 監視アラートの設定と管理
- ・ 無効または破損した RAID メンバーのデータ構造の分析
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ OEM 顧客向けアドバイザリー
- ・ パフォーマンス関連の問題とログレビュー
- ・ セキュアリモートアクセスサーバーサポート (Dell の SRS に類似したリモートアクセスサポート)
- ・ サービスアラートのレビューと診断
- ・ サービスプロセッサOS のリカバリーイメージとバックアップアーカイブ

管理ソフトウェアサポート:

- ・ Hitachi Command Suite/ Device Manager (要求内容に依存)
- ・ HNAS CLI と BALI (範囲に依存)
- ・ ローカルレプリケーション - シャドウイメージ/シンイメージ
- ・ NAS マネージャー
- ・ リモートレプリケーション - Universal Replicator/TrueCopy
- ・ レプリケーションマネージャー
- ・ ストレージナビゲーター
- ・ ストレージ仮想化オペレーティングシステム (SVOS)
- ・ チューニングマネージャー
- ・ ユーザー管理および管理機能 (OOS の場合、パートナーが審査)
- ・ ボリュームセキュリティ - データ保持復旧 (保護された LUN)

Q. IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & SVC ストレージシステム

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ 使用に関する質問へのサポート
- ・ 診断レポートの分析
- ・ T3 システムの復旧
- ・ クォーラムデバイスの場所と状態に関するサポート
- ・ システムヘルスチェック - サポートデータの分析
- ・ Storwize およびディスクストレージマネージャーのネットワークトラブルシューティング
- ・ Storwize およびディスクストレージマネージャーのシステム追加に関するアドバイス
- ・ XIV 管理 GUI の再インストールおよび設定サポート
- ・ 現在の Ficon と Fibre アダプター仕様および機能の決定に関するサポート
- ・ DS8000 HMC 設定
- ・ DS8000 HMC のバックアップと復元サポート

R. IBM 自動化テープライブラリおよび VTS - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ ハードウェアアップグレードに関するアドバイス
- ・ ハードウェアのインストールおよび利用停止に関するアドバイス
- ・ 他の IBM ATL および VTS システムへのデータ移行
- ・ IBM Tape Solution Storage Manager GUI に関するサポート
- ・ 診断レポートの分析
- ・ 失われた PVOL および LVOL の場所および復元に関するサポート
- ・ システムヘルスチェック
- ・ TS3000 メンテナンスコンソールの復元に関するサポート
- ・ TS3000 メンテナンスコンソール GUI アクセスの復元に関するサポート

- ・ 現在の Ficon、Fibre、Escon アダプター仕様および機能の決定に関するサポート
- ・ 使用に関する質問へのサポート
- ・ 診断レポートの分析

## S. HPE Primera

### 1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ アクセスゾーン/コントローラーの設定
- ・ 新しいノードの追加
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ アラートの設定と管理
- ・ 初期化
- ・ ネットワーク設定
- ・ ユーザー管理
- ・ リモートコピーの問題
- ・ ボリュームコピー
- ・ ボリューム/コンシステンシグループ/LUN の作成
- ・ 削減/重複排除/圧縮
- ・ ストレージ効率と最適化
- ・ 薄型/厚型プロビジョニング
- ・ FC 接続を使用する場合の SAN スイッチのゾーン設定
- ・ iSCSI 接続/FC 接続でのホストとストレージの接続
- ・ 接続性
- ・ ストレージ上でのイニシエータグループの作成
- ・ ホストパラメーター設定
- ・ ボリュームのホストへのマッピング
- ・ マルチパスソフトウェアの設定
- ・ ストレージ上でのホストイニシエータの登録
- ・ LDAP 関連の問題
- ・ アプリケーションセット関連の問題
- ・ 接続切断の問題
- ・ ディスクグループへのディスクの追加/削除
- ・ ソースと宛先間での同期/非同期レプリケーションの設定
- ・ データレプリケーションでの複数イメージの作成
- ・ レプリケーション操作の管理
- ・ レプリケーションボリュームからのデータ復元
- ・ スナップショットプロファイルの適用
- ・ オンデマンドスナップショットの作成
- ・ スナップショットプロファイルの作成/変更/削除
- ・ ハードウェア交換後のソフトウェア分析
- ・ コントローラー交換後のフェイルオーバー問題
- ・ ヘルスチェック
- ・ コントローラー交換後のゾーニングの変更
- ・ パフォーマンス関連の問題のトラブルシューティング
- ・ FC 接続が利用可能な場合の SAN スイッチのゾーン設定
- ・ FC 接続でのホストと SAN スイッチの接続
- ・ ホストイニシエータとの FC ポートのゾーニング

管理ソフトウェアサポート:

- ・ UI アクセスの問題
- ・ ダッシュボードユーザー容量の相違問題
- ・ ソフトウェア/ファームウェアの更新と再構成\*

T. HPE 3PAR

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ ストレージの追加/削除/整頓
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ アラートの設定と管理
- ・ 新しいストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ボリュームフォルダーの作成と管理
- ・ ボリューム/コンシステンシグループ/LUN の作成
- ・ 削減/重複排除/圧縮
- ・ ボリューム/CG 属性の設定/更新
- ・ 薄型プロビジョニング/薄型 LUN/厚型 LUN/圧縮 LUN
- ・ ボリューム/CG 割り当て
- ・ ボリューム/CG 削除
- ・ ボリューム/CG 拡張
- ・ ボリューム/CG 移行
- ・ FC 接続を使用する場合の SAN スイッチのゾーン設定
- ・ iSCSI 接続/FC 接続でのホストとストレージの接続
- ・ ストレージ上でのイニシエータグループの作成
- ・ ホストへの LUN/ボリュームのマッピング
- ・ ストレージ上でのホストイニシエータの登録
- ・ スナップショットプロファイルの適用
- ・ 従来型ボリューム管理
- ・ スナップショットプロファイルの作成/変更/削除
- ・ 容量管理
- ・ ログイン問題
- ・ パフォーマンス関連の問題
- ・ 管理コンソールにアクセスできない

U. HPE Nimble CS、AFxxxx、AFxx & HF シリーズ

1. サポート対象の範囲内エリア:

- ・ アラートの設定と管理
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ソースと宛先間での同期/非同期レプリケーションの設定
- ・ ライブボリュームの作成、ソースと宛先ボリュームのマッピング
- ・ レプリケーションボリュームからのデータ復元
- ・ ハードウェア交換後のソフトウェア分析
- ・ 物理接続の問題時の接続確認

管理ソフトウェアサポート:

- ・ ソフトウェア修理の問題
- ・ ブルースクリーン
- ・ 容量管理
- ・ パスワードリセット
- ・ パフォーマンス関連の問題