

## ソフトウェア技術サポート<sup>1</sup>

### サービスの一般概要

ソフトウェア技術サポートは、ライセンスされた機能が稼働しているハードウェアに関するソフトウェアの問題をレビューし、アドバイスを提供し、解決を図るためのリモートITサポートサービスです。このサポートは、お客様の社内モニタリングおよび管理チームが提供する支援を強化することを目的としています。

提供されるソフトウェア技術サポートサービスの内容は、サポートするテクノロジーによって異なります。これらの相違点および制限事項については、[「ソフトウェア技術サポートの製品範囲」](#)というドキュメントに記載されています。このドキュメントは、<https://www.parkplacetechologies.com/contracts/>にあります。本サービス記述ドキュメントに記載された一般条件と、「ソフトウェア技術サポートの製品範囲」に記載された条件が矛盾する場合は、後者が優先されます。

### サービスおよび提供物

Park Place は、お客様のハードウェア上のオペレーティングソフトウェア（「対象システム」）における問題修復をサポートするために、対応するリソースを提供し、リモートでのリアクティブなガイダンスおよび技術サポート（「サービス」）を英語で提供します。具体的には、Park Place のリモートエンジニアリングチーム（「技術サポート」）が、一般的なリモートサポート（例: 電話や画面共有など）を対象システムに対して提供します。

また、Park Place は、対象システムに関連するオペレーティングシステムの課題や問題、あるいは質問に対応するための短期間（最大6時間以内に限定）のサポートを提供します。これには、問題解決とパフォーマンス向上を支援するための専門的なアドバイスおよびベストプラクティスの提供が含まれます。

---

<sup>1</sup> 「ParkViewの技術的アドバイスおよびガイダンス」の提供内容は、現在「ソフトウェア技術サポート」にリブランディングされました。この名称変更は、現行のシステムおよび契約に反映され、継続して適用されます。そのため、本サービス記述は、以下の名称が付された提供内容の構成要素にも適用されます。これらは、お客様の注文スケジュールに記載されています: *ParkView Technical Advice and Guidance-Enterprise*, *ParkView Technical Advice and Guidance-ENT-Server*, *ParkView Technical Advice and Guidance-HCI*, *ParkView Technical Advice and Guidance-Isilon*, *ParkView Technical Advice and Guidance-Mid-Range*, *ParkView Technical Advice and Guidance-MID-Server*, *ParkView Technical Advice and Guidance-x86 Server*, *ParkView Technical Advice and Guidance-z Mainframe*.

特定のオペレーティングシステムおよび/またはハイパーバイザーに固有の提供物や範囲外の活動の詳細は、「ソフトウェア技術サポートの製品範囲」というドキュメント (<https://www.parkplacetechnologies.com/contracts/>) を参照してください。

ソフトウェア技術サポートには以下が含まれます：

1. **インシデントチケット作成**：このプロセスは、顧客様が Park Place 顧客ポータルである「Central Park」内でチケットを作成することから始まります。顧客様の連絡担当者には、チケットの受け付けを示す最初の応答が提供されます。
2. **インシデントガイダンス**：Park Place のサポートチームまたは担当者が、チケットに記載された顧客様の連絡担当者と連携し、現在の目標と希望する結果を把握します。その上で、Park Place のサポートチームまたは担当者が、解決に向けた手順を顧客様にアドバイスします。
3. **インシデント完了**：サポートが顧客様に提供され、顧客様がリクエストが対処されたことを確認すると、チケットが「完了」としてマークされ、クローズされます。

すべての活動は顧客様に対して透明性を維持しており、顧客様は「Central Park」を通じてインシデントチケット、サービスチケットのメモ、進捗状況を確認できます。「Central Park」へのアクセス用認証情報は、契約のオンボーディングプロセス中に提供されます。

Park Place のサービスの約束は、ここで提供されるコンサルティングサポートに基づいており、特定の成果物や結果を保証するものではありません。販売担当者や書面による販売資料によって保証が作成または拡張されることはありません。

### 範囲外の活動

#### A. 範囲外の一般的な活動

- 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が、これに限定され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インストール、移動、移行。
- いかなるシステムのインストール、初期設定、または既存の稼働中の設定の変更、あるいは日常的なシステム管理タスクを含むがこれに限定されない作業（例：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の認証管理、システム状態のチェックおよび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、文書化およびトレーニング）。
- いかなるシステムに対する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活動（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

ンアップグレードを含む)。顧客様はパッチの取得および実施に関して完全に責任を負います。ただし、パッチ処理の過程で問題が発生した場合、PPT はサポートを提供します。

- 災害復旧の本番呼び出し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。
- OS ベースではない（通常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問題の解決。
- 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。
- オートメーションおよびオーケストレーションサポート。
- パッチ管理および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（Change Management）、変更記録の更新や CAB 会議への出席を含むがそれに限定されません。
- LAN/ WAN/ SAN ネットワークの問題。
- 監視およびアラート活動。
- ITSM（チケットシステム統合）。
- システムセキュリティの強化活動。
- クラスタリング。
- 仮想 I/O サーバー。

B. ストレージシステムに固有の範囲外の活動：

上記セクションで参照された範囲外の活動に加えて、以下の活動は特にストレージシステムに関連します。矛盾が発生した場合、この以下の活動が優先されます。

- オペレーティングシステム（OS）およびファームウェアのアップグレード支援。
- サードパーティ製アプリケーションおよびソフトウェアに関するトラブルシューティングおよび問題診断。
- 外部ネットワークに関するトラブルシューティングおよび問題診断。
- ハードウェアのアップグレード支援。
- Park Place によるメンテナンス契約対象外のシステム移設によって発生した問題の修復。これらの問題の修復は、アドホックの時間&材料（T&M）ベースで別途料金が発生します。
- ファームウェアアップデートを必要とする OS バグ問題の修復。
- システムのルートアクセスおよび特定の独自 OEM サービスツールを必要とする問題の修復。

## 顧客様の責任

顧客様は、オンサイトおよびリモートのシステムおよびストレージ管理を全て負うものとし、リクエストに応じて Park Place にリモートビュー共有アクセスを提供します。ソフトウェア技術サポートはリモートによる支援であり、オンサイトのシステム管理作業の代替ではありません。

顧客様は、システムまたはストレージ管理者を適切に用意し、Park Place 技術サポートチームと共同作業する必要があります。活動は共同作業を伴うものであるためです。顧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ます。本サービスは、顧客様とのこの共同作業を条件としています。

顧客様は、問題の基本的な理解と再現能力に加え、自身の環境全体についての知識を持ち、Park Place が問題を診断する際に支援できることが求められます。

顧客様は、ログやエラーメッセージの記録、構成情報の収集など、問題の特定および解決の活動を実施できる必要があります。必要に応じて、問題解決を支援するためのシステム設定の最新の稼働コピーまたはバックアップコピーの提供は顧客様の責任です。Park Place は、トラブルシューティング情報が提供されている問題についてのみトラブルシューティングサポートを提供することができます。トラブルシューティングを支援するための要求情報が提供されていない場合、Park Place はチケットをクローズする権利を有します。

顧客様は、OEM のライセンス要件に従って、ソフトウェアパッチおよびファームウェアを取得し維持する責任を負います。ソフトウェア技術サポートサービスにはパッチ推奨が含まれる場合がありますが、ライセンス制約のため、パッチの配布または提供は行いません。

**パフォーマンス基準 ; SLA および KPI**
**C. SLA – オペレーティングシステムサポート**

- Park Place ソフトウェア技術サポート – 24 時間 365 日

以下は、本サービスにおけるインシデントおよび重要度に基づく Park Place の対応時間に関するコミットメントを定めたものです：

	LOW	通常	HIGH	緊急
重要度	重要度 4	重要度 3	重要度 2	重要度 1
SLA 対応時間	24 時間 365 日以内の 12 時間	24 時間 365 日以内の 8 時間	24 時間 365 日以内の 4 時間	24 時間 365 日以内の 30 分*
説明	アドバイスタイプの質問に対するリクエスト。	システムのパフォーマンスが低下しているが、対応策は利用可能。	主要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、または重要なグループのユーザーが長期間にわたりパフォーマンスの低下に苦しんでいる。	主要コンポーネントが利用不可、または重要なグループのユーザーが環境にアクセスできない。

\* 技術対応は 60 分以内に開始されます。

**SLA 対応時間**：Park Place からのチケット参照を含む確認応答（自動化されていない）として定義され、その確認応答の通信手段は Central Park 顧客ポータルを通じて提供される場合があります。対応時間は次の場合に開始されます：(a) サービスの最初の呼び出しが Park Place ソリューションサポートセンターに受信され認識されたとき、(b) Park Place が最初のレビューを完了し、リクエストが注文スケジュールに含まれる対象システムに関連していることを確認したとき。顧客様の業務ニーズに基づいて、契約された対応時間を超える（遅い）対応時間を選択することができます。