

ソフトウェア テクニカルサポート – 製品境界

はじめに

本ドキュメントは、ソフトウェア テクニカルサポート 提供サービスにおける既知の制限事項および境界を示すものであり、「ソフトウェア テクニカルサポート サービス説明」に含まれ、かつその一部を構成するものとみなされます。ここに記載する制限事項は、サポートの対応範囲を明確化し、追加サービスが必要となり得るシナリオを示し、標準サービス提供に何が含まれ/含まれないかに関する製品固有の期待値を設定することを目的とします。これにより、お客様およびサポートチーム双方の透明性が確保されるとともに、ソフトウェア関連インシデント解決時の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	3
A. IBM AIX.....	3
B. Oracle Linux.....	4
C. Oracle Solaris.....	6
D. Red Hat Enterprise Linux.....	7
E. SUSE Linux Enterprise Server.....	7
F. VMware ソリューション	9
G. Proxmox Virtual Environment	12
ハイパーコンバージド・インフラストラクチャ	14
A. HPE SimpliVity.....	14
B. Nutanix (Nutanix Cloud Infrastructure、Nutanix Cloud Manager、Nutanix Unified Storage を含む)	15
C. VxRail テクニカルサポート	16
ストレージ	19
A. Dell PowerScale	19
B. Dell PowerStore.....	19
C. Dell PowerVault MD.....	20
D. Dell Compellent SC.....	20
E. Dell Compellent FS – FS8600	20
F. Dell Data Domain & PowerProtect.....	21
G. Dell EqualLogic.....	21
H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax	21
I. Dell XtremIO X1 & X2	22
J. Dell VNX & Unity	22
K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6.....	23
L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6	23
M. Dell Clariion.....	24
N. Dell Celerra.....	25
O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series.....	25
P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS.....	25
Q. IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & SVC Storage Systems.....	26
R. IBM Automated Tape Libraries & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx	26
S. HPE Primera.....	26
T. HPE 3PAR.....	27
U. HPE Nimble CS, AFxxxx, AFxx & HF Series	28

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. 対応範囲 (スコープ内) に含まれるサポート領域

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支援	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュや予期しない再起動が生じる場合に、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および是正支援を提供します。
パッケージ依存関係の競合に関する支援	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および是正支援を提供します。
SRC (System Resource Controller) 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しない、予期せず停止する、または不安定な挙動を示す場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ネットワーク関連の問題に関する支援	ネットワークインターフェースまたはサービス (例: <code>sshd</code> 等) が正常に機能せず、オペレーティングシステム内で接続性の問題が発生する場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ストレージおよびファイルシステムのエラーに関する支援	破損したファイルシステム、I/O の遅延、容量不足エラー等、システムのディスクデバイス、LVM、ファイルシステム、またはストレージデバイス内で問題が発生した場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ソフトウェア/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、または正常に実行できないことによりサービス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に限りトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。なお、当該アプリケーション/ソフトウェアに関する適切なベンダーサポートについては、お客様にて手配のうえ関与させる必要があります。
仮想メモリおよびスワップに関する問題の支援	スワップ使用率の増大または仮想メモリの枯渇により、性能低下やアプリケーションのクラッシュが発生する場合に、当該問題のトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。

サービス/機能	対応範囲に含まれる
SMIT (System Management Interface Tool)	はい
Workload Partitions (WPARs)	はい
Live Kernel Update (LKU)	はい
PowerVM	はい
AIX Live Update	はい
JFS2 (Journaled File System 2) & 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 Superuser Do (sudo)	はい
AIX Toolbox for Linux Applications	はい
Network File System (NFS) & CIFS サポート	対応範囲 (スコープ内) に含まれるサーバー側作業
性能監視ツール (nmon、topas、vmstat、iostat)	はい
IBM AIX Runtime Expert	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)	対応範囲 (スコープ内) に含まれるサーバー側作業
AIX Trusted Execution	はい

サービス／機能	対応範囲に含まれる
cron & at によるスケジューリング	はい
リソース制御およびポリシー管理 (RSET、WLM)	はい
System Resource Controller (SRC)	はい
Active Memory Expansion (AME)	はい
AIX Network Installation Manager (NIM)	NIM の利用に伴う問題への支援を提供します。構成／セットアップ作業は対象外です。
論理ボリュームマネージャー (LVM)	はい
AIX Object Data Manager (ODM)	はい
Electronic Service Agent (ESA)	はい
Secure Shell (SSH)	はい
AIX 仮想メモリ管理	はい
Network Interface Backup (NIB)	はい
AIX Multipath I/O (MPIO)	はい
AIX Fibre Channel サポート	はい
AIX デバイスドライバー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関連する一切の作業。
- 新規サーバー、システムおよびサービスに関連する計画を含む (ただしこれらに限定されない) プロジェクト作業。ならびに、システムおよびアプリケーションのインストール、移設、移行。
- あらゆるシステムのインストールおよび初期構成、または日常的なシステム管理作業 (ただしこれらに限定されない) : ファイルシステムの整理 (ハウスキーピング)、プリンター管理、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および性能レビュー、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、ドキュメント作成およびトレーニング。
- バグ修正、セキュリティ更新、マイナー/メジャーバージョンアップを含む、あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは展開に関連する作業。パッチの入手および適用はクライアントの責任範囲ですが、クライアントがパッチ適用プロセス中に問題を抱える場合、PPT は支援します。
- 災害復旧 (DR) の実行またはテストをライブで実施している最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) のアプリケーションまたは製品に関する、インストール、構成、トラブルシューティング、削除、または削除/交換。
- ライセンス購入、アクティベーション、およびコンプライアンス不備の解消
- 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支援
- パッチ管理および更新のスケジューリング/調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- 性能分析および/またはチューニング
- 変更レコードの更新、CAB 会議への出席を含む (ただしこれらに限定されない) 変更管理作業。
- 基盤となるハードウェアの問題。
- LAN/WAN/SAN のネットワーク問題。
- 監視およびアラート通知
- ITSM (チケットシステム連携)
- システムセキュリティのハードニング作業
- クラスタリング
- Virtual I/O Server
- iSeries サポート

B. Oracle Linux

1. 対応範囲 (スコープ内) に含まれるサポート領域

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支援	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュや予期しない再起動が生じる場合に、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および是正支援を提供します。
パッケージ依存関係の競合に関する支援	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、または削除の結果として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および是正支援を提供します。
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しない、予期せず停止する、または不安定な挙動を示す場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ネットワーク関連の問題に関する支援	ネットワークインターフェースまたはサービス (例: sshd 等) が正常に機能せず、オペレーティングシステム内で接続性の問題が発生する場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ストレージおよびファイルシステムのエラーに関する支援	破損したファイルシステム、I/O の遅延、容量不足エラー等、システムの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に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
SELinux のパーミッション拒否	SELinux (Security-Enhanced Linux) によりリソースへのアクセスが拒否され、アプリケーションの誤動作またはサービス障害が発生する場合のトラブルシューティング支援を提供します。
ソフトウェア/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、または正常に実行できないことによりサービス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に限りトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。なお、当該アプリケーション/ソフトウェアに関する適切なベンダーサポートについては、お客様にて手配のうえ関与させる必要があります。
仮想メモリおよびスワップに関する問題の支援	スワップ使用率の増大または仮想メモリの枯渇により、性能低下やアプリケーションのクラッシュが発生する場合に、当該問題のトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。

2. 対象外の作業

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成および関連する一切の作業。
- 新規サーバー、システムおよびサービスに関連する計画を含む (ただしこれらに限定されない) プロジェクト作業。ならびに、システムおよびアプリケーションのインストール、移設、移行。
- あらゆるシステムのインストールおよび初期構成、または日常的なシステム管理作業 (ただしこれらに限定されない): ファイルシステムの整理 (ハウスキーピング)、プリンター管理、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および性能レビュー、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、ドキュメント作成およびトレーニング。
- バグ修正、セキュリティ更新、マイナー/メジャーバージョンアップを含む、あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは展開に関連する作業。パッチの入手および適用はクライアントの責任範囲ですが、クライアントがパッチ適用プロセス中に問題を抱える場合、PPT は支援します。
- 災害復旧 (DR) の実行またはテストをライブで実施している最中に発生する問題のトラブルシューティング。
- OS ベースではない (通常はサードパーティの) アプリケーションまたは製品に関する、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、およびコンプライアンス不備の解消
- 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支援
- パッチ管理および更新のスケジューリング/調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- 性能分析および/またはチューニング
- 変更レコードの更新、CAB 会議への出席を含む (ただしこれらに限定されない) 変更管理作業。
- 基盤となるハードウェアの問題。
- LAN/WAN/SAN のネットワーク問題。
- 監視およびアラート通知
- ITSM (チケットシステム連携)
- システムセキュリティのハードニング作業
- クラスタリング

C. Oracle Solaris

 1. 対応範囲 (スコープ内) に含まれるサポート領域

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支援	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュや予期しない再起動が生じる場合に、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および是正支援を提供します。
パッケージ依存関係の競合に関する支援	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および是正支援を提供します。
サービス障害	システムサービスが起動しない、予期せず停止する、または不安定な挙動を示す場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ネットワーク関連の問題に関する支援	ネットワークインターフェースまたはサービス (例: <code>sshd</code> 等) が正常に機能せず、オペレーティングシステム内で接続性の問題が発生する場合に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ストレージおよびファイルシステムのエラーに関する支援	破損したファイルシステム、I/O の遅延、容量不足エラー等、システムのディスクデバイス、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に、トラブルシューティングおよび是正支援を提供します。
ソフトウェア/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、または正常に実行できないことによりサービス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に限りトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。なお、当該アプリケーション/ソフトウェアに関する適切なベンダーサポートについては、お客様にて手配のうえ関与させる必要があります。
仮想メモリおよびスワップに関する問題の支援	スワップ使用率の増大または仮想メモリの枯渇により、性能低下やアプリケーションのクラッシュが発生する場合に、当該問題のトラブルシューティングおよび是正支援を提供します。

 2. 対象外の作業

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成および関連する一切の作業。
- 新規サーバー、システムおよびサービスに関連する計画を含む (ただしこれらに限定されない) プロジェクト作業。ならびに、システムおよびアプリケーションのインストール、移設、移行。
- あらゆる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業務 (これに限定されないが、ファイルシステムのハウスキューピング、プリンタ管理、システムアカウント認証情報の管理、システム健全性チェックおよび性能レビュー、バックアップおよびリストア作業、セキュリティ準拠、ドキュメント作成およびトレーニングを含む)。
- あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは展開に関する活動 (バグ修正、セキュリティ更新、マイナー/メジャーバージョンアップを含む)。パッチの入手および適用はお客様が全面的に責任を負うものとしますが、パッチ適用プロセスにおいてお客様に問題がある場合、PPT は支援します。
- 災害復旧 (DR) の実行 (本番) またはテスト中に発生するあらゆる問題のトラブルシューティング。
- OS ベースではない (通常はサードパーティの) アプリケーションまたは製品に関する、あらゆるインストール、設定、トラブルシューティング、削除、または撤去/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是正
- ソフトウェア/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のスケジューリング/調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- 性能分析および/またはチューニング
- 変更管理に関する活動 (これに限定されないが、変更記録の更新または Change Advisory Board 会議への出席を含む)。
- 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 (ハードニング) 作業
- 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. 対応範囲内のサポート領域

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	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュや予期しない再起動が生じた場合に、OSに関連する問題のトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
パッケージ依存関係の競合に関するサポート	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、もしくは削除の結果として競合が発生した場合に、OS に関連するトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
性能低下またはリソース競合に関するサポート	CPU/メモリ/ディスク使用率の高騰により、システムまたは特定アプリケーションの動作が低速となっている場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
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しない、予期せず停止する、または不安定な挙動を示す場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
ネットワーク問題に関するサポート	ネットワークインターフェースまたはサービス（例：sshd、httpd）が正常に機能せず、接続性の問題が発生している場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
ストレージおよびファイルシステムのエラーに関するサポート	破損したファイルシステム、低速 I/O、容量不足エラー等、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に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
SELinux によるアクセス拒否	SELinux（Security-Enhanced Linux）によりリソースへのアクセスが拒否され、アプリケーションの誤動作またはサービス障害が発生します。
認証およびユーザー管理の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に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
ハードウェア互換性に関する問題	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）が正常に動作しない、または現在の RHEL バージョンと互換性がない場合に、トラブルシューティングおよび/または是正（復旧）支援を提供します。
仮想メモリおよびスワップの問題に関するサポート	スワップ使用率の高騰または仮想メモリ枯渇により性能劣化やアプリケーションのクラッシュが発生した場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。

 2. 対応範囲外の活動

- 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ません。
- あらゆるシステムのインストール、日常的なシステム管理、または初期設定。
- あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは展開に関する活動（バグ修正、セキュリティ更新、マイナー/メジャーバージョンアップを含む）。ただし、アップグレードが当該お客様により責任をもって実施された後、アップグレードプロセス中に発生した問題については、PPT が是正（復旧）対応します。
- 災害復旧（DR）の実行（本番）またはテスト中に発生するあらゆる問題のトラブルシューティング。
- システムの移設、撤去、または交換に関連する活動。
- OS ベースではない（通常はサードパーティの）アプリケーションまたは製品に関する、あらゆるインストール、設定、またはトラブルシューティング。

 E. SUSE Linux Enterprise Server

 1. 対応範囲内のサポート領域

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	システムでカーネルパニックが発生し、クラッシュや予期しない再起動が生じた場合に、OS に関連する問題のトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
パッケージ依存関係の競合に関するサポート	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、もしくは削除の結果として競合が発生した場合に、OS に関連するトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
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しない、予期せず停止する、または不安定な挙動を示す場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
ネットワーク問題に関するサポート	ネットワークインターフェースまたはサービス（例：sshd 等）が正常に機能せず、OS 内の接続性の問題が発生している場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
ストレージおよびファイルシステムのエラーに関するサポート	破損したファイルシステム、低速 I/O、容量不足エラー等、システムの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に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。
SELinux によるアクセス拒否	SELinux (Security-Enhanced Linux) によりリソースへのアクセスが拒否され、アプリケーションの誤動作またはサービス障害が発生する場合のトラブルシューティング支援。
ソフトウェア/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、または正常に実行できずサービス中断が発生した後に限り、OS レベルでのトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。なお、当該アプリケーション/ソフトウェアに関する適切なベンダーサポートは、お客様にて引き続き手配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に関するサポート	スワップ使用率の高騰または仮想メモリ枯渇により性能劣化やアプリケーションのクラッシュが発生した場合に、トラブルシューティングおよび是正（復旧）支援を提供します。

2. 対応範囲外の活動

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成、およびこれに付随する一切の活動。
- プロジェクト作業（これに限定されないが、新規サーバー/システム/サービスに関連する計画、ならびにシステムおよびアプリケーションのインストール、移設および移行を含む）。
- あらゆる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業務（これに限定されないが、ファイルシステムのハウスキューピング、プリンタ管理、システムアカウント認証情報の管理、システム健全性チェックおよび性能レビュー、バックアップおよびリストア作業、セキュリティ準拠、ドキュメント作成およびトレーニングを含む）。
- あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは展開に関する活動（バグ修正、セキュリティ更新、マイナー/メジャーバージョンアップを含む）。パッチの入手および適用はお客様が全面的に責任を負うものとしますが、パッチ適用プロセスにおいてお客様に問題がある場合、PPT は支援します。
- 災害復旧 (DR) の実行（本番）またはテスト中に発生するあらゆる問題のトラブルシューティング。
- OS ベースではない（通常はサードパーティの）アプリケーションまたは製品に関する、あらゆるインストール、設定、トラブルシューティング、削除、または撤去/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是正
- ソフトウェア/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のスケジューリング/調整
- アプリケーションのホスティングおよび管理
- 性能分析および/またはチューニング
- 変更管理に関する活動（これに限定されないが、変更記録の更新または **Change Advisory Board** 会議への出席を含む）。
- 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（ハードニング）作業
- 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. 対応範囲内のサポート領域

成果物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーキング	Site Recovery Manager	ARIA	Horizon
エラーログ分析	エラー原因を特定するための、システムおよびアプリケーションログの分析に関する技術支援を提供します。	はい	はい	はい	いいえ	はい	はい
vCenter のユーザー管理に関する問い合わせ	お客様の VMware 環境内におけるユーザーおよびグループの追加、削除、または変更に関する技術支援を提供します。	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	最適に稼働できるよう容量を管理することに関する技術支援を提供します。	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ
クラスタ管理に関する問い合わせ	お客様環境における性能およびレジリエンスを最大化するため、クラスタ全体にわたるベストプラクティス構成に関する技術支援を提供します。	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	お客様環境における性能およびレジリエンスを最大化するため、ESXi ホスト上のベストプラクティス構成に関する技術支援を提供します。	はい	はい	はい	いいえ	いいえ	いいえ
vCenter におけるパフォーマンスに関する問い合わせ	お客様環境が最適な性能で稼働するよう、パフォーマンスチューニングに関する技術支援を提供します。	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	お客様の仮想基盤 (VM 群) を展開するための、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支援を提供します。	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。	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ	いいえ
テストフェイルオーバーシナリオ/本番影響のない DR 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、プライマリサイト (本番) からリカバリサイト (災害復旧) へ仮想マシン (VM) をフェイルオーバーさせる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冗長 (Geo) レプリケーション	地理的に分散したサイト間で、仮想マシン (VM) および関連データを複製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	災害または計画フェイルオーバー事象が解消した後、リカバリサイトからプライマリ (または元の) 本番サイトへ仮想マシン (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

成果物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーク ング	Site Recovery Manager	ARIA	Horizon
Horizon アプライアンスの設定に関する問い合わせ	VMware Horizon 環境内の各種コンポーネントが生成するエラーログの確認および解釈に関するガイダンスを提供します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
Horizon VDI のユーザー管理	お客様組織の要件および希望に合わせるための、VMware Horizon 環境内の各種コンポーネントおよび設定のセットアップならびにカスタマイズに関するガイダンスを提供します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい
Horizon 内のパフォーマンスに関する問い合わせ	VMware Horizon 環境におけるユーザーアカウント、アクセス権、権限 (Entitlements)、プロファイルの管理に関するガイダンス。これには、仮想デスクトップ、公開アプリケーション、およびリソースへのユーザーアクセスを制御し、シームレスかつ安全なユーザー体験を確保することを目的とした各種タスクと機能が含まれます。	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導入/管理に関する問い合わせ	エンドユーザーに対して応答性と信頼性の高い仮想デスクトップおよびアプリケーション体験を提供するために、VMware Horizon 環境のパフォーマンスを監視し、最適化し、確保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
サービスエンジンの障害	非登録、クラッシュ、またはリソース枯渇を含むサービスエンジン障害の調査および解決のためのテクニカル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
仮想サービスの不安定	断続的な停止、誤ルーティング、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のためのテクニカル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
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、実行時状態の間で発生する構成の不整合を検出し、解消するためのテクニカル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
API/自動化の統合問題	オーケストレーションツールまたはカスタムスクリプトとの統合問題を解決するためのテクニカルサポートを提供し、AVI API を使用する自動化ワークフローが意図どおりに、かつ信頼性高く動作することを確保します。	いいえ	いいえ	いいえ	いいえ	はい	いいえ
ワークフロー実行失敗 (Aria Automation Orchestrator のみ)	ワークフロー実行失敗を特定し、解決するためのテクニカル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
Aria Automation Orchestrator アプライアンスまたはサービスの健全性問題	Java Virtual Machine (JVM) の問題、高いリソース使用率、またはサービス再起動への対処を含め、Aria Automation Orchestrator のアプライアンスまたはサービスの健全性を評価し復旧するためのテクニカル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

成果物	説明	vSphere および vCenter	VSAN	NSX ネットワーク ング	Site Recovery Manager	ARIA	Horizon
デプロイ自動化の失敗 (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失敗を診断し、解決するためのテクニカル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
クラスター不均衡またはノード障害 (Aria Operations)	クラスター不均衡またはノードレベルの障害を特定し是正するためのテクニカル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
ヒープ使用量および JVM プ レッシャー	サービス再起動およびパフォーマンス劣化を低減するための、JVM およびメモリチューニングに関するテクニカル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
復旧またはリバランス試行の 失敗	クラスターのバランス回復および障害ノードの復旧時に発生する問題に関するテクニカル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
Management Pack またはア ダプターの障害	vCenter や NSX などの重要システムからのデータ収集を中断なく継続できるよう、Management Pack またはアダプターとの統合が失敗した場合の診断および復旧時に発生する問題に関するテクニカル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. 対応範囲に含まれる 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. 対象外の活動

- ・ 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびこれに付随する一切の作業。
- ・ VMware 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、または初期構成。
- ・ バグ修正、セキュリティアップデート、マイナー/メジャーバージョンアップを含む、Broadcom/VMware 製品に対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロード、または適用 (デプロイ) に関する作業。ただし、お客様がアップグレードを実施した後、アップグレードプロセス中に発生した問題については PPT が是正対応を行います。
- ・ 災害復旧 (DR) の実行 (実災害時) またはテストの実施中に発生する問題のトラブルシューティング。
- ・ VMware 提供製品の撤去または置換に関連する作業。
- ・ サードパーティ製品に関するインストール、構成、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の VMware 製品におけるライセンスアクティベーションおよびコンプライアンス解消。
- ・ パッチ管理および更新スケジュールの策定/調整。
- ・ パフォーマンス分析およびチューニング。
- ・ 変更レコードの更新や CAB 会議への参加を含む (ただしこれらに限定されない) 変更管理作業。
- ・ 基盤ハードウェアの問題。
- ・ 監視およびアラート。
- ・ ITSM (チケットングシステム連携)。
- ・ システムセキュリティ強化 (ハードニング) 作業。

G. Proxmox Virtual Environment

 1. 対応範囲 (対象)

成果物	説明
ハイパーバイザーの安定性および予期しないノード動作	既存ワークロードに影響を与えるカーネルパニック、予期しないクラッシュ、またはハイパーバイザーサービス障害の診断に関するトラブルシューティングを行い、是正（復旧）支援を提供します。
仮想マシン & コンテナのランタイム障害	既存の VM またはコンテナが起動できない、アクセス不能となる、または実行時エラーが発生する場合のトラブルシューティングを行い、是正（復旧）支援を提供します。
クラスター通信 & 同期エラー	クォーラム喪失、corosync メッセージング障害、またはノードの同期不整合など、クラスター不安定事象のトラブルシューティングを行います。
ストレージアクセス & 可用性の問題（ZFS、Ceph、iSCSI、NFS、GlusterFS、FC）	既存ストレージが劣化、利用不可、破損、または想定どおりに応答しない場合のトラブルシューティングを行い、是正（復旧）支援を提供します。
ネットワーク & 接続性のブレイク/フィックス問題	稼働中サービスに影響する接続断、VLAN またはブリッジの異常動作、OVS/SDN の問題、またはネットワーク経路障害に対するリアクティブなトラブルシューティング。
仮想ファイアウォール & アクセス制御の不具合	既存のファイアウォールルール、RBAC 権限、またはアクセス方針が構成どおりに動作しない問題に対するサポート。
認証 & ディレクトリ連携エラー	既存の LDAP/AD/2FA レルムの障害、証明書の問題、またはログイン/認証エラーの解消支援。
Proxmox 管理プレーン & データセンター管理に関する問題	ノードの可視性、インベントリ同期、ロールベースのアクセス挙動、管理アクセス、および既存環境におけるポリシー伝播など、Proxmox の管理レイヤーに影響する障害に対するトラブルシューティングおよび是正（復旧）支援。
高可用性（HA）障害	フェイルオーバーの失敗/停止（スタック）、想定外の HA リソース状態、または HA サービスの不具合を診断するためのトラブルシューティング支援。

 2. 対象外の活動

- 根本原因分析（RCA）レポートの作成およびこれに付随する一切の作業。
- 新規 Proxmox ノード、クラスター、またはストレージシステムに関する計画を含む（ただしこれらに限定されない）プロジェクト作業、ならびに新規 VM、LXC、またはストレージのデプロイ、移行、拡張、または既存 Proxmox 環境の再設計。
- あらゆるシステムのインストールまたは初期構成、もしくは日常的なシステム管理作業（Proxmox VE、PBS、Ceph、ZFS、またはネットワークのインストール/初期構成、VM/コンテナ/ストレージの作成・変更・廃止、ファイルシステムのハウスキューピング、認証情報管理、ヘルスチェック、ログレビュー、システム文書化、バックアップジョブ設定、定常的なバックアップ運用管理、災害復旧の実装またはその他のリストア作業、ユーザートレーニングまたは手順ガイドランスを含みますが、これらに限定されません）。

- バグ修正、セキュリティアップデート、マイナー/メジャーバージョンアップを含む、あらゆるシステムに対するソフトウェアパッチの提供/ダウンロードまたは適用（デプロイ）に関する作業。パッチの入手および適用はクライアントが全責任を負うものとしませんが、パッチ適用プロセスにおいてクライアント側で問題が発生した場合、PPT は支援します。
- Proxmox 環境のプロアクティブ監視。
- 災害復旧（DR）の実行（実災害時）またはテストの実施中に発生する問題のトラブルシューティング。
- ゲスト OS に関する一切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の）アプリケーションまたは製品に関する、インストール、構成、トラブルシューティング、撤去、または置換の一切。
- 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消。
- ソフトウェアおよびアプリケーションの互換性の問題。
- 自動化/オーケストレーション支援またはスクリプト開発。
- パッチ管理および更新スケジュールの策定/調整。
- アプリケーションのホスティングおよび管理。
- キャパシティ計画。
- 性能分析、最適化および/またはチューニング。
- 変更レコードの更新や CAB 会議への参加を含む（ただしこれらに限定されない）変更管理活動。
- 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（チケットシステム連携）。
- システム・セキュリティのハードニング作業。

ハイパーコンバインド・インフラストラクチャ

 A. HPE SimpliVity

 1. 対応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-インの問題	vCenter または Hyper-V 内における、HPE SimpliVity プラグ-インの登録、可視性、権限、または運用に関する問題（プラグ-インから開始されたタスクの失敗を含む）のトラブルシューティング。
OmniStack Virtual Controller (OVC) の接続性およびサービス	OVC のサービス状態、IP 接続性、DNS/NTP 同期、証明書の信頼、および SimpliVity の運用に影響する関連障害のトラブルシューティング。
OmniStack Accelerator の問題	OmniStack Accelerator（物理/仮想）の構成問題をトラブルシューティング。
Federation/クラスターの健全性に関する問題	SimpliVity のフェデレーションまたはクラスター内における健全性警告、ノード間通信問題、またはサービス中断のトラブルシューティング。可用性を復旧するための、設定誤りの診断支援。
Arbiter の接続性およびクォーラム	データ可用性およびクラスターのレジリエンシーに影響し得る、Arbiter の接続性、クォーラム警告、またはフェイルオーバー・リスクのトラブルシューティング。
データストア容量およびスペース再利用	重複排除/圧縮された SimpliVity データストアにおける、空き容量アラート、オーバーサブスクリプションの可視性、およびスペース再利用の挙動に関する助言および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 のポリシーベースおよびアド-ホックのバックアップ、リストアおよびマウント操作（カタログの可視性および保持に関する異常を含む）の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のスケジューリング、拠点間の接続性、ならびに古い状態のレプリカ（out-of-date replica）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。
性能劣化（レイテンシ/IOPS/スループット）	VM/アプリケーションで性能劣化が発生した場合のトラブルシューティング。支援は SimpliVity/vSphere または Hyper-V のレイヤーおよび典型的なボトルネックに重点を置く（アプリケーションレベルのチューニングは対象外）。
SimpliVity 経由の仮想マシン操作	SimpliVity ワークフローを通じて実行される、クローン、移動、スナップショット/バックアップ、およびリストア操作中の失敗または不安定事象のトラブルシューティング。
仮想ネットワーク接続性の問題	SimpliVity ノード間における OVC または VM 通信に影響する、仮想ネットワークングまたは VLAN 設定誤りのトラブルシューティング（vSphere または Hyper-V の範囲内）。
ログレビューおよび分析	SimpliVity ソフトウェアスタック内で発生している現時点で一般的ではない（non-common）問題のトラブルシューティングを促進するための、ログレビューおよび分析。
キャパシティ計画アラート	容量アラートのトラブルシューティング、および SimpliVity の制約内で実施可能な緩和策に関する助言。

 2. 対象外の作業

- SimpliVity ソフトウェア・ライセンスの問題の是正。
- セキュリティパッチ適用を含む、SimpliVity のアップグレードまたはアップデートに関する問題（リビジョン固定）。
- ノード拡張およびスケールリングに関する課題。
- SimpliVity アドオン・ソフトウェア・ソリューションのインストール、日常のシステム管理、または初期構成。
- サードパーティ製品に関する一切のインストール、構成、またはトラブルシューティング。
- SimpliVity 提供物の撤去または置換に関連する作業。

- 災害復旧 (DR) の起動 (本番) またはテストの実施中に発生するあらゆる問題のトラブルシューティング。
- 根本原因分析 (RCA)。

3. 適用要件

HPE SimpliVity テクニカルサポートは、Park Place との契約に基づくハードウェア保守サポートを受けているお客様にのみ提供され、かつお客様の注文書に記載された該当期間中に対象となる機器に対してのみ提供されます。

ご注意: SimpliVity テクニカルサポートは、VMware vSphere および Microsoft Hyper-V 環境における HPE SimpliVity ソフトウェアおよびその直接の依存関係のみを対象として、リモートでの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。サポート対象コンポーネントには、vCenter および Hyper-V 向け SimpliVity プラグイン、OmniStack Virtual Controller (OVC)、OmniStack Accelerator、フェデレーション/クラスターの健全性、Arbiter の接続性、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、ならびに SimpliVity 主導の仮想マシン操作が含まれます。本サービスには、NSX ネットワーキング、Site Recovery Manager (SRM)、Horizon VDI、Hyper-V Replica 等の、より広範な VMware または Hyper-V プラットフォーム機能、ならびにアップグレード、パッチ適用、災害復旧オーケストレーション等のライフサイクル運用に関するサポートは含まれません。高度な VMware または Hyper-V 製品、またはプラットフォーム全体にわたる運用シナリオについて支援を必要とするお客様は、環境全体に対して包括的な補償を確保するため、追加のソフトウェアサポートの購入をご検討ください。

4. クラスター部分サポートに関する免責事項

Park Place Technologies (「PPT」) は、クラスターの一部のみの PPT の対象範囲で、残りのノードが HPE 等のオリジナル機器製造元 (OEM) によりサポートされるハイブリッドモデルにおいても、SimpliVity 環境向けに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コミットします。

これらの場合、PPT のサービスは定義されたソフトウェアサポートの対応範囲に厳格に限定され、OEM がサポートするノードに対する直接的な変更は行いません。PPT は円滑かつ調整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して発生する OEM 保証に関連する問題について責任を負うことはできません。PPT は、継続的な互換性の確保およびサービス責任範囲の重複の最小化に資するよう、OEM とのオープンなコミュニケーションを維持することを推奨します。

当社の目標は、混在環境においてシームレスなサポートを提供しつつ、お客様の稼働率最大化を支援することです。

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

1. 対応範囲内のサポート領域

成果物	説明	Nutanix Cloud Infrastructure (サポート対象)	Nutanix Cloud Manager (サポート対象)	Nutanix Unified Storage (サポート対象)
クラスターの性能劣化	クラスターで応答遅延、高いリソース利用率、または仮想マシン (VM) もしくはアプリケーションに影響するボトルネックが発生した場合の問題をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	はい
クラスター健全性に関する問題	クラスターが健全性警告、ノード障害、またはサービス中断を報告した場合の問題をトラブルシューティングします。	はい	はい	はい

成果物	説明	Nutanix Cloud Infrastructure (サポート対象)	Nutanix Cloud Manager (サポート対象)	Nutanix Unified Storage (サポート対象)
ストレージ・レイテンシおよび I/O ボトルネック	ディスクまたはストレージコントローラーの過負荷に起因して発生し得る、高いストレージ・レイテンシまたは I/O ボトルネックに関する問題をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	はい
VM の障害または不安定性	VM がクラッシュしている、または不安定な状態が発生している場合の問題をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	いいえ
アップグレードの失敗	互換性の問題またはインストール不完全を診断することにより、AOS または AHV のアップグレード中に発生する問題をトラブルシューティングします。	はい	はい	はい
ネットワーク接続性の問題	VM またはノード間の通信に影響するネットワーク接続性の問題をトラブルシューティングします。ネットワーク接続性の問題は、ノード間およびノード内の接続に限定されません。	はい	はい	はい
スナップショットおよびクローンの失敗	破損またはストレージ制限によりスナップショットまたは VM クローン処理が失敗する場合の問題をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	はい
レプリケーションおよび同期の失敗	クラスター間のデータレプリケーションまたは同期が失敗した場合の問題をトラブルシューティングします。	はい	はい	はい
ノード拡張およびスケーリングに関する課題	新規ノードの追加またはクラスターのスケール時に発生する問題（特に互換性問題が生じた場合）をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	はい
スナップショット領域およびストレージ管理	VM またはストレージプールの空き容量不足が発生した際に、スナップショット領域の管理およびストレージ構成の最適化において生じる問題をトラブルシューティングします。	はい	いいえ	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これに付随する一切の作業。
- Nutanix ソフトウェア・ライセンス問題の解決
- 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、日常のシステム管理、または初期構成。
- ライセンスおよび容量制限に関する照会
- サードパーティ製品に関する一切のインストール、構成、またはトラブルシューティング。
- Nutanix 提供物の撤去または置換に関連する作業。
- 災害復旧 (DR) の起動 (本番) またはテストの実施中に発生するあらゆる問題のトラブルシューティング。
- パッチ管理および更新スケジュールの策定/調整。
- パフォーマンス分析およびチューニング。
- 変更記録の更新や CAB 会議への出席を含む（ただしこれらに限定されない）変更管理活動。
- 基盤となるハードウェアの問題。
- 機能上の制約により、前項で特定したバージョンより新しい製品バージョンに対するテクニカルサポート。これには、Nutanix プラットフォームについて、お客様が OEM (Original Equipment Manufacturer) との有効なソフトウェアサポート契約を保持していることが必要です。

C. VxRail テクニカルサポート

1. 対応範囲内のサポート領域

PPT は、以下の提供内容について、リアクティブなリモートによる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。

提供内容	説明
VxRail Manager と vCenter の切断	vCenter 内の VxRail カスタマイズ機能を復旧させるため、VxRail Manager のネットワーク接続性、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実施します。
VxRail Manager のアカウント問題	ユーザーアクセス、および VxRail Manager と vCenter の接続に用いられるアカウントに関連する一般的な問題について、トラブルシューティングおよび助言を提供します。
VxRail Manager のストレージ問題	VxRail Manager アプライアンス上のストレージに関する一般的な問題について、トラブルシューティングおよび助言を提供します。
VxRail Manager の証明書問題	VxRail Manager アプライアンスにおける、更新、削除、リセットに関するものを含む証明書関連の一般的な問題について、トラブルシューティングおよび助言を提供します。
vSphere の証明書問題	vCenter および ESXi ホストにおける、更新、削除、リセットに関するものを含む証明書関連の一般的な問題について、トラブルシューティングおよび助言を提供します。
VxRail クラスタのパフォーマンス低下	VxRail クラスタで応答遅延、高いリソース使用率、または通常の仮想マシン性能を阻害するボトルネックが発生した場合のトラブルシューティングを実施します。
VxRail クラスタのヘルス問題	VxRail クラスタがヘルス警告、ノード障害、またはサービス中断を報告した場合のトラブルシューティングを実施します。これには、適切な高可用性（HA）または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む場合があります、完全な機能復旧を支援します。
VxRail vSAN ストレージ接続性の問題	ホストおよびクラスタからストレージへのアクセスに関する問題のトラブルシューティングを実施します。
VxRail vSAN の圧縮および重複排除の問題	vSAN の重複排除構成に関する問題のトラブルシューティングを実施します。
VxRail vSAN のフォールトトレランスおよび同期の問題	VxRail のフォールトトレランスおよび同期に関する問題のトラブルシューティングを実施します。
VxRail vSAN ストレッチドクラスタ	ストレッチドクラスタ環境における VxRail の問題のトラブルシューティングを実施します。
VxRail ログのレビューおよび分析	現在発生している非典型的な問題のトラブルシューティングを促進するため、ログのレビューおよび分析を実施します。
仮想マシンの障害または不安定	VM がクラッシュする、または不安定性が生じている場合のトラブルシューティングを実施します。サポートは vCenter および ESXi レイヤーに限定されます。これを超越する範囲の問題については、OEM へのエスカレーションが必要となる場合があります。
仮想ネットワーク接続性の問題	VM またはノード間の通信に影響するネットワーク接続性の問題について、トラブルシューティングを実施します。サポートでは、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。
容量の問題	ストレージまたはコンピュータの上限超過に関連する警告等を含む、容量に関する問題のトラブルシューティングを実施します。
スナップショットおよびクローニングの失敗	スナップショットまたは VM クローニングのプロセス中に発生する問題のトラブルシューティングを実施します。
空き容量およびストレージの問題	VM またはストレージプールの空き容量が不足した場合に、スナップショット領域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を実施します。

2. 対象外の活動

ご注意ください： VxRail テクニカルサポートは、VxRail Manager、vCenter、ESXi、およびvSANを含む、VxRail アプライアンスのソフトウェアおよびその直接的な VMware 依存関係に限定して、リモートによる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。本サービスには、NSX ネットワーキング、Site Recovery Manager (SRM)、Horizon VDI などの VMware プラットフォームの広範な機能、ならびにアップグレード、パッチ適用、災害復旧のオーケストレーション等のライフサイクル運用に関する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にわたる運用シナリオに関する支援を必要とするお客様は、環境全体を包括的にカバーするため、該当する VMware 製品に対するソフトウェアテクニカルサポートを PPT から購入することをご検討ください。

- 根本原因分析 (RCA) レポートの作成およびこれに付随する一切の活動。
- VxRail ソフトウェアのライセンス問題の解決。
- セキュリティパッチ適用を含む、VxRail のアップグレードまたは更新に関する問題 (リビジョン固定)。
- ノード拡張およびスケーリングに関する課題。
- VxRail の追加ソフトウェアソリューションに関する、インストール、日常的なシステム管理、または初期構成。
- サードパーティ製品に関連する一切のインストール、構成、またはトラブルシューティング。
- VxRail の提供内容の撤去または置換に関する活動。
- 実際の災害復旧の起動 (invocation) またはテストの実施中に発生する問題のトラブルシューティング。

3. 適用条件

VxRail テクニカルサポートは、Park Place との契約に基づくハードウェア保守サポートの対象であるお客様に限り提供され、また、お客様の注文書に記載された適用期間中に当該サポートの対象となる機器に関してのみ提供されます。

4. クラスタの一部のみを対象とするサポートに関する免責

PPT は、クラスタの一部のみが PPT の対象範囲に含まれ、残りのノードが Dell Technologies 等の OEM (Original Equipment Manufacturer) によってサポートされるハイブリッドモデルの場合であっても、VxRail 環境に対し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努めます。

これらの場合、PPT のサービスは定義されたソフトウェアサポートの範囲内に厳格に限定され、OEM がサポートするノードに対して直接的な変更は実施しません。PPT は円滑かつ調整されたサポート体験を確保するため最大限の予防措置を講じますが、ハイブリッドモデルに起因して OEM 保証に関する問題について責任を負うことはできません。PPT は、継続的な互換性の確保およびサービス責任の重複の最小化のため、OEM とのオープンなコミュニケーションを維持することを推奨します。

当社の目標は、混在環境においてもシームレスなサポートを提供し、お客様の稼働率最大化を支援することです。

ストレージ

A. Dell PowerScale

1. 対応範囲内のサポート領域:

- Isilon クラスタの時刻同期のための NTP 構成
- クラスタ監視のための SNMP 監視構成。
- クラスタイベントの管理および監視
- アラートチャネル、アラートルール、およびメール通知の構成
- イベント関連エラーのトラブルシューティング
- groupnet、subnet、pool などの外部ネットワークの構成
- 内部ネットワークの構成
- ネットワーク関連エラーのトラブルシューティング
- クラスタへの新規ノード追加
- クラスタからのノード削除 (Node smartfail)
- クラスタノードの管理 (シャットダウンおよび再起動)
- ドライブの管理 (Smartfail およびドライブ追加)
- クラスタの管理 (クラスタの再起動/シャットダウン)
- Isilon のジョブ運用管理 (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構成
- 構成変更監査の設定
- 重大イベントの分析および当該問題の解決。

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アップグレードの実施
- 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
- Isilon/PowerScale の GUI がダウンしている。
- パスワードリセット

B. Dell PowerStore

1. 対応範囲内のサポート領域:

- スナップショット - 作成/削除/リストア
- セッション不一致の問題
- ホスト誤設定の問題
- Metro Remote Replication - 構成/フェイルオーバー/削除
- 新規ボリュームの作成
- 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
- コントローラ交換後の giveback/フェイルオーバーに関する問題
- ヘルスチェック
- トラブルシューティング
- ノードがクラスタに参加できない、またはクラスタに留まらない
- 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 利用不可の問題
- ・ UI アクセスの問題

C. Dell PowerVault MD

1. 対応範囲内のサポート領域:

- ・ アクセス管理
- ・ アクセスゾーン/コントローラ構成
- ・ ストレージの追加/削除/整理
- ・ 新規ノードの追加
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ iSCSI 接続/FC 接続によるホストとストレージの接続
- ・ LUN/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構成
- ・ ストレージへ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構成
- ・ RAID レベルの変更
- ・ コントローラ交換後の giveback/フェイルオーバーに関する問題
- ・ ディスク交換後のディスク割り当て
- ・ コントローラ交換後のゾーニング変更
- ・ トラブルシューティング
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続性の確認

D. Dell Compellent SC

1. 対応範囲 (スコープ内):

- ・ 管理 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
- ・ アラート監視の設定および管理
- ・ 接続/ログインの問題
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ OEM の顧客向けアドバイザリ
- ・ Replay (スナップショット) のベストプラクティス
- ・ 管理者パスワード復旧手順
- ・ サービスアラートのレビューおよび診断
- ・ 追加ストレージ構成に関するベストプラクティス

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Dell Storage Manager Client
- ・ Dell Enterprise Storage Manager
- ・ Unisphere for SC
- ・ SCOS CLI
- ・ Dell Storage Manager Data Collector

E. Dell Compellent FS – FS8600

1. 対応範囲 (スコープ内):

- ・ 管理 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
- ・ アラート監視の設定および管理
- ・ 新規 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 の顧客向けアドバイザー
- ・ 安全な電源オフ/電源オン手順
- ・ 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および診断

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Fluid FS UI/CLI (UI のみ)
- ・ Dell Storage Manager Data Collector
- ・ Dell Storage Manager Client

F. Dell Data Domain & PowerProtect

1. 対応範囲 (スコープ内):

- ・ サービスアラートのレビューおよび診断
- ・ 一般管理 (交換後のディスクの **unfail/fail**)
- ・ パフォーマンス関連の問題
- ・ パフォーマンス分析
- ・ 一般的なネットワーク問題 (デバイスに ping できない、デバイスにアクセスできない等)
- ・ 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
- ・ Cloud Tier
- ・ DD Retention
- ・ DD System Manager GUI (ソフトウェア自体の不具合)
- ・ グローバル圧縮

G. Dell EqualLogic

1. 対応範囲 (スコープ内):

- ・ 管理 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
- ・ アラート監視の設定および管理
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ OEM の顧客向けアドバイザー
- ・ 安全な電源オフ/電源オン手順
- ・ 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および診断

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ Group Manager
- ・ EqualLogic CLI

H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax

1. 対応範囲 (スコープ内) :

- SVP/MMCS 管理 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
- アラート監視の設定および管理
- 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
- 新規ストレージの検出
- ハング、ロック、または失敗した SYMCLI スクリプト
- OEM の顧客向けアドバイザリ
- VMAX ストレージ内部のパフォーマンス関連問題 (システム上で確認できる範囲でのベストエフォート)
- Secure Remote Access Server のサポート (Dell の SRS と同様のリモートアクセス支援)
- サービスアラートのレビューおよび診断
- Service Processor OS のリカバリイメージおよびバックアップの保管 (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 (ブレイクフィックス対応。問題内容への依存度が高い)
- HYPERMAX OS - Symmwin
- Optimizer (ブレイクフィックス対応。中レベルの分析)
- Solutions Enabler - SYMCLI 支援 (依頼レベルに依存)
- SRDF/S、SRDF/A、SRDF/Star (基本分析および TAG)。これ以上の対応は対象外。
- TimeFinder/SNAP (依頼内容に応じてベストエフォート)
- Unisphere 360 (依頼レベルに依存)
- ユーザー管理および管理者機能 (対象外の場合、パートナーが妥当性確認)

I. Dell XtremIO X1 & X2

1. 対応範囲 (スコープ内) :

- XMS/SC 管理 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
- アラート監視の設定および管理
- ハング、ロック、または失敗した XMCLI スクリプト
- OEM の顧客向けアドバイザリ
- XIO ストレージ内部のパフォーマンス関連問題 (システム上で確認できる範囲でのベストエフォート)
- Secure Remote Access Server のサポート (Dell の SRS と同様のリモートアクセス支援)
- サービスアラートのレビューおよび診断
- Service Processor OS のリカバリイメージおよびバックアップの保管 (アーカイブ)
- XMS の接続/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. 対応範囲 (スコープ内) :

- SP/CS 管理 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
- アラート監視の設定および管理
- 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
- 新規ストレージの検出
- サービスアラートのレビューおよび診断
- Service Processor の FLARE OS イメージの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 のファイル側 NAS
- FASTVP (ブレークフィックス対応。問題内容への依存度が高い)
- Performance Analyzer (システムがライセンス済みの場合のみ)
- PowerPath
- SANcopy
- MirrorView
- SNAPshots (依頼内容に応じてベストエフォート)
- Unisphere (依頼レベルに依存)
- ユーザー管理および管理者機能 (対象外の場合、パートナーが妥当性確認)

K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6

1. 対応範囲 (スコープ内) :

- 新規ノードの追加
- 管理 IP の割り当て
- アラートの設定および管理
- 新規ストレージの検出
- 初期化
- クラスタへの参加
- ネットワーク設定
- ユーザー管理
- ボリュームフォルダの作成および管理
- ソース側での SyncIQ ポリシー設定
- 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性の確認
- 必要に応じた 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の 2 ユーザー/グループのマッピング
- デフォルトで N+2D:1N を割り当て (あらゆるハードウェア障害に対し、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:

- ソフトウェアのブレークフィックス問題
- ブルースクリーン
- 容量管理
- パスワードリセット

L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6

1. 対応範囲 (スコープ内) :

- ストレージの追加/削除/整理
- 管理 IP の割り当て
- アラートの設定および管理
- 新規ストレージの検出
- 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/整合性グループ (CG) /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
- 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
- ・ FC 接続を使用する場合、SAN スイッチでゾーニングを構成
- ・ iSCSI 接続／FC 接続によりホストをストレージに接続
- ・ LUN／ボリュームをホストにマッピング
- ・ ホストのイニシエータをストレージに登録
- ・ ソースと宛先間の同期／非同期レプリケーションを構成
- ・ ライブボリュームを作成し、ソースおよび宛先ボリュームをマッピング
- ・ データレプリケーションで複数のイメージを作成
- ・ 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）を伴うデータレプリケーションへのフェイルオーバー
- ・ レプリケーション運用の管理
- ・ 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
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続性の確認

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアのブレイクフィックス問題
- ・ 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 にアクセスできない

M. Dell Clariion

1. 対応範囲 (スコープ内):

- ・ ストレージの追加／削除／整理
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ アラートの設定および管理
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ボリュームフォルダの作成および管理
- ・ ボリューム／整合性グループ (CG) ／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
- ・ 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
- ・ FC 接続を使用する場合、SAN スイッチでゾーニングを構成
- ・ iSCSI 接続／FC 接続によりホストをストレージに接続
- ・ ストレージ上でイニシエータグループを作成
- ・ ホストパラメータ設定
- ・ LUN／ボリュームをホストにマッピング
- ・ ホストのイニシエータをストレージに登録
- ・ ディスクグループへのディスクの追加／削除
- ・ 必要な RAID レベルでディスクを構成
- ・ RAID レベルの変更
- ・ ソースと宛先間の同期／非同期レプリケーションを構成
- ・ ライブボリュームを作成し、ソースおよび宛先ボリュームをマッピング
- ・ レプリケーション運用の管理
- ・ 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
- ・ コントローラ交換後のゾーニング変更
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続性の確認

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアのブレイクフィックス問題
- ・ ブルースクリーン
- ・ 容量管理
- ・ 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 にアクセスできない

N. Dell Celerra

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ ストレージの追加/削除/構成整理
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ 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および管理
- ・ 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および管理
- ・ コントロールステーションの構成および管理
- ・ 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

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアのブレイク/フィックス (Break/Fix) 案件
- ・ ブルースクリーン

O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ 管理 IP の変更
- ・ 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および管理
- ・ ネットワークのベストプラクティス
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ ヘルスチェック - ASUP レビュー
- ・ OEM 顧客向けアドバイザリー
- ・ CIFS/Active Directory 接続性
- ・ CIFS/NFS アクセスおよび権限に関する推奨
- ・ サービスアラートのレビューおよび診断

P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ SVP 管理 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および管理
- ・ 無効または破損した RAID メンバーのデータ構造解析
- ・ 新規ストレージの検出

- ・ OEM 顧客向けアドバイザー
- ・ 性能関連問題およびログレビュー
- ・ Secure Remote Access Server 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および診断
- ・ サービスプロセッサ OS のリカバリー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:

- ・ Hitachi Command Suite/Device Manager (依頼内容の深度による)
- ・ HNAS CLI および BALI (範囲による)
- ・ ローカルレプリケーション - Shadow Image/Thin Image
- ・ NAS Manager
- ・ リモートレプリケーション - Universal Replicator/TrueCopy
- ・ Replication Manager
- ・ Storage Navigator
- ・ ストレージ仮想化オペレーティングシステム (SVOS)
- ・ Tuning Manager
- ・ ユーザー管理および管理機能 (対象外の場合、パートナーが精査)
- ・ ボリュームセキュリティ - データ保持の復旧 (保護 LUN)

Q. IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & SVC Storage Systems

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ 使用方法に関する問い合わせ対応
- ・ 診断レポート分析
- ・ T3 システムリカバリー
- ・ クォーラムデバイスの所在および状態の特定支援
- ・ 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 Disk Storage Manager のネットワーク・トラブルシューティング
- ・ Storwize および Disk Storage Manager のシステム追加に関する助言
- ・ XIV Management GUI の再インストールおよび構成支援
- ・ 現行の FICON およびファイバーアダプターの仕様・機能の特定支援
- ・ DS8000 HMC セットアップ
- ・ DS8000 HMC のバックアップおよびリストア支援

R. IBM Automated Tape Libraries & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ ハードウェアアップグレードに関する助言
- ・ ハードウェアの導入および廃止に関する助言
- ・ 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 に関する支援
- ・ 診断レポート分析
- ・ 欠落した PVOL および LVOL の所在特定と復旧に関する支援
- ・ 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旧に関する支援
- ・ TS3000 メンテナンスコンソールの GUI アクセス復旧に関する支援
- ・ 現行の FICON、Fibre、ESCON アダプターの仕様および機能の特定支援
- ・ 使用方法に関する問い合わせ対応
- ・ 診断レポート分析

S. HPE Primera

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ アクセスゾーン/コントローラの構成

- ・ 新規ノードの追加
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ アラートの構成および管理
- ・ 初期化
- ・ ネットワーク構成
- ・ ユーザー管理
- ・ **Remote Copy** の問題
- ・ ボリュームコピー
- ・ ボリューム/コンシステンシーグループ/LUN の作成
- ・ 削減/重複排除/圧縮
- ・ ストレージ効率および最適化
- ・ シン/シック・プロビジョニング
- ・ FC 接続を使用する場合の SAN スイッチでのゾーン構成
- ・ iSCSI 接続/FC によりホストをストレージへ接続
- ・ 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
- ・ ホストへの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
- ・ ストレージへのホスト・イニシエータ登録
- ・ LDAP 関連の問題
- ・ **Application Set** 関連の問題
- ・ 接続断 (Connection Lost) に関する問題
- ・ ディスクグループへのディスクの追加/削除
- ・ ソースと宛先間の同期/非同期レプリケーションの構成
- ・ データレプリケーションにおける複数イメージの作成
- ・ レプリケーション運用の管理
- ・ 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
- ・ コントローラ交換後のギブバック/フェイルオーバーに関する問題
- ・ ヘルスチェック
- ・ コントローラ交換後のゾーニング変更
- ・ 性能関連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 スイッチでのゾーン構成
- ・ FC 接続によりホストを SAN スイッチへ接続
- ・ ホスト・イニシエータを用いた FC ポートのゾーニング

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ UI アクセスの問題
- ・ ダッシュボードのユーザー容量表示の不一致に関する問題
- ・ ソフトウェア/ファームウェア更新および再構成*

T. HPE 3PAR

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ ストレージの追加/削除/構成整理
- ・ 管理 IP の割り当て
- ・ アラートの構成および管理
- ・ 新規ストレージの検出
- ・ 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
- ・ 削減/重複排除/圧縮

- ・ ボリューム/CG 属性の設定/更新
- ・ シン・プロビジョニング/シン LUN/シック LUN/圧縮 LUN
- ・ 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
- ・ FC 接続を使用する場合の SAN スイッチでのゾーン構成
- ・ iSCSI 接続/FC 接続によりホストをストレージへ接続
- ・ 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
- ・ ストレージへのホスト・イニシエータ登録
- ・ 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
- ・ ログインに関する問題
- ・ 性能関連の問題
- ・ 管理コンソールにアクセスできない

U. HPE Nimble CS, AFxxxx, AFxx & HF Series

1. 対応範囲 (対象内) :

- ・ アラートの構成および管理
- ・ 初期化
- ・ ユーザー管理
- ・ ソースと宛先間の同期/非同期レプリケーションの構成
- ・ **Live Volumes** の作成、ソース/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
- ・ 物理接続の問題がある場合の接続性確認

管理ソフトウェアのサポート:

- ・ ソフトウェアのブレイク/フィックス (Break/Fix) 案件
- ・ ブルースクリーン
- ・ 容量管理
- ・ パスワードリセット
- ・ 性能関連の問題