

サービスレベル・ガイドライン－重要度

テクノロジー・サポートでは、お客様からお問い合わせいただいた問題に対して、重要度（Severity）を設定させていただきます。

重要度の設定と次回連絡日のお知らせ

テクノロジー・サポートでは、お客様からお問い合わせいただいた問題に対して、重要度（Severity）を設定させていただきます。「重要度 1」が設定された問題については、通常時間外にも電話でお問い合わせいただくことができます。通常営業時間外であっても「重要度 1」の問題については、2 時間以内にお客様へ折り返しご連絡することを目標としています。

重要度	定義
重要度 1	業務へ重大な影響/システム・ダウン。 ソフトウェア製品の業務上重要な機能が稼動出来なかったり、重要な適用業務とのインターフェースで致命的な問題が発生している。 これにより、システムあるいはソフトウェア製品の機能が使用不可能であり、お客様の本番業務に重大な影響が出ており、早急な問題解決が必要となる。
重要度 2	業務へ大きな影響。 ソフトウェア製品の特定の機能の使用が著しく制限され、本番業務に大きな影響がある。 これにより、システムおよびソフトウェア製品は利用可能であるが、極めて使用が限定される。
重要度 3	業務へ多少の影響。 ソフトウェア製品の重要度の低い機能に不具合が発生しており、業務へ多少の影響が出ている。 これにより、システムおよびソフトウェア製品は利用可能で、いくつかの影響度の少ない機能が使用不可能になっている。
重要度 4	業務へ最小限の影響。 重要度の低いソフトウェア製品に不具合が発生しており、業務へ最小限の影響がある。またはマニュアル記載内容の修正など「ソフトウェア製品の不具合に直接関係しない」問題が提起されている。

お客様の業務への影響に則して、重要度をお客様との合意の上設定しお知らせします。

また、重要度に応じて、IBM からお客様にご連絡を差し上げる日（次回連絡日）をお客様と合意の

上設定しお知らせします。

お客様と直接コミュニケーションがとれず、合意を明示的にいただくことができない場合でも、以下の目安に従って次回連絡日を設定させていただきますので、お知らせした次回連絡日で都合が悪い場合には担当スタッフまでご連絡ください。

重要度、次回連絡日に関して、お客様の認識と異なる場合がありますら、担当スタッフまでご連絡ください。

※状況に応じて、設定した重要度の変更についてご相談させていただく場合がございます。

重要度 IBMにて調査中の場合、以下を目安に状況の報告をします お客様にて確認中で、お客様よりご連絡がない場合、以下を目安に確認のご連絡をします。

重要度	状況の報告の目安 (IBM 調査中)	状況の報告の目安 (お客様確認中)
重要度 1	必要の都度実施 連絡が取れない場合、1 営業日内	5 営業日内
重要度 2	2 営業日内	5 営業日内
重要度 3	5 営業日内	5 営業日内
重要度 4	10 営業日内	10 営業日内

- ・ 次回連絡日は、お客様への進捗報告・確認などを実施する日を設定するもので、問題の解決をお約束するものではありません。
- ・ 上記営業日は、「IBMにて調査中」あるいは「お客様にて確認中」となった日を起算日として、起算日の翌営業日からの日数を示します。
- ・ 重要度 1 の場合、IBM だけでなく、お客様にも 24 時間 365 日体制でご協力いただくことが前提となります。
- ・ ソフトウェア・メンテナンスはソフトウェア製品のサポート終了日を延長するものではありません。
- ・ ソフトウェア・メンテナンスに含まれるテクノロジー・サポートは該当製品のサポート終了日まで提供され、それ以降は提供されません。
- ・ 各ソフトウェア製品のサポート終了日は IBMSoftwareSupportLifecycle (US)、または発表レターにてご確認ください。
- ・ テクノロジー・サポートは、情報システム部門もしくはそれに相当する部門のご担当者の方を対象としています。

パスポート・アドバンテージ製品サポートではお客様の重要度に応じて適切なサービスの提供がで

きるよう、下記の目安でサービスを提供いたします。Lotus 製品のサポートにつきましては以下サイトをご参照ください。

→[IBM Collaboration Software \(Lotus\) 製品に関する重要度の定義-サービスレベルガイドライン](#)

製品別の重要度の例は以下をご参照ください。

IBM MQ

重要度 1	キュー・マネージャーやチャンネルのダウン、ハング、起動不可などの問題が発生し、業務が再開できない状態が続いている。
重要度 2	チャンネルの接続状況が不安定、キューマネージャーの応答が遅延するなど、復旧手順はあるが業務に影響を与えている。 復旧手順はあるが、再現性が高く原因が不明で、業務に影響を与えている問題。
重要度 3	MQ エクスプローラーが起動できない、一部メッセージの文字化けなど、意図したとおりに使用できていないものの、業務への影響が低い問題。 インストール手順、操作方法、運用方法に関する質問。障害情報など予防保守に関する質問。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

Db2 関連製品

重要度 1	データベースに接続できない。復旧のためバックアップをリストアするが失敗。データが参照できないため基幹業務が停止している。 インスタンスダウンが発生し、再起動しても立ち上がらない。または、再起動してもすぐまたダウンしてしまう。
重要度 2	インスタンスダウンが複数回発生し、再起動にて復旧可能だが、その度に基幹業務に大きな影響が出ている。 基幹業務サーバーにて継続的にパフォーマンスダウンが発生する。
重要度 3	インストール手順に関する質問。影響範囲の小さい障害に関する質問。操作方法に関する質問。インストール手順、操作方法、運用方法に関する質問。障害情報など予防保守に関する質問。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

WebSphere Replication Server

重要度 1	レプリケーションが起動しないことにより、ターゲットサーバーにアクセスする本番業務が実施できない。
重要度 2	正しくレプリケーションされない。たびたび Capture または Apply が停止する。再起動により復旧可能だが、その度に本番業務の運用に大きな影響が出ている。
重要度 3	インストール手順に関する質問。影響範囲の小さい障害に関する質問。操作方法に関する質問。

重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。
-------	-----------------------------

IBM Workload Scheduler (IWS), Tivoli Workload Scheduler (TWS)

重要度 1	<p>本番稼働中環境で、障害が復旧しておらず、業務に大きな影響が生じている状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● TWS プロセス (MDM or FTA) がダウン/ハングし、ジョブがまったく実行できない。 ● 再起動しても復旧しない。または再起動しても実行できない状態となる。 ● FINAL が成功終了しない。再実行しても失敗する。 ● JSC / TDWC にまったくアクセスできない。
重要度 2	<p>障害は復旧しているが、再発した場合に、業務への影響が大きい状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特定/一部の重要なジョブの失敗。再実行しても失敗する。 ● FINAL が失敗し、現在は復旧しているが、再発した場合に、業務への影響が大きい。 ● すべての、または一部の重要な FTA が継続的に unlink となる。
重要度 3	<p>QA 全般/業務への影響が大きい障害 (障害発生中/復旧済み問わず)。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ジョブログ などが文字化けする。 ● TDWC のブラウザがハングする。 ● TDWC の表示が間違っている。 ● 導入が失敗する。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

IBM Tivoli Monitoring (ITM)

重要度 1	<p>回避策がなく業務への重大な影響がある場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 突然 TEMS がダウンして、起動しなくなった。 ● 全 TEP クライアントが TEPS に接続できなくなった。(TEP クライアントを使用して監視を行っていて、TEPS を再起動しても引き続き問題が発生する場合) ● 稼働中のほぼすべてのエージェントがダウンして、上がらなくなった。 ● 稼働中のほぼすべてのエージェントが監視ができなくなった。 ● 稼働中のほぼすべてのシチュエーションで監視ができなくなった。
重要度 2	<p>影響のある業務分野が限定され運用等で回避可能な場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一部のエージェントがダウンして、上がらなくなった。 ● 一部のエージェントで監視ができなくなった。 ● 一部のシチュエーションで監視ができなくなった。
重要度 3	<p>業務へ影響が少ない場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 一部の TEP クライアントが TEPS に接続できない。 ● 導入が失敗する。 ● 本番環境以外 (検証/テスト/構築中) での障害全般。 ● QA 全般。
重要度 4	<p>業務への影響が非常に少ない場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Knowledge Center の記述に誤りがある。

IBM Security Access Manager (ISAM)

重要度 1	Webseal や Policy server がダウンし、再起動してもまた直ぐにダウンして業務が実施できない。
重要度 2	一部のユーザーがログインできない。 パフォーマンスが悪くなり本番業務への影響が大きい。
重要度 3	一部のバックエンドのリソースへアクセスできない。 回避策があり、すでに障害を回避できている問題。 操作方法や設定に関する質問。 インストールに関する質問。 テスト環境で発生している問題。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

IBM Spectrum Protect (ISP), Tivoli Storage Manager (TSM)

重要度 1	本番環境にて、データ・リストアが行えない、失敗する、かつ回避策がない場合。 サーバーのプロセスもしくはサービスが起動しない、かつ回避策がない場合。
重要度 2	本番環境にて、データ・バックアップが失敗する。 本番環境にて、データ・リストアが失敗する（回避策あり）。 本番環境以外にて、データバックアップ・リストアが失敗する。
重要度 3	検証/テスト/構築中での障害全般。QA 全般。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

IBM BigFix (IBM Endpoint Manager (IEM) / Tivoli Endpoint Manager (TEM))

重要度 1	本番環境の TEM サーバーがダウンして起動できず、本番業務が停止している。 全 TEM コンソールまたは全 TEM エージェントが本番環境の TEM サーバーに接続できず、Fixlet 適用などの操作ができない。
重要度 2	複数の Fixlet やタスクの適用が複数台の TEM エージェントで毎回失敗し、本番業務に大きな影響が出ている。 TEM サーバーダウンが複数回発生し、再起動で復旧可能だが、再現性が高く頻繁に業務に大きな影響を与えている。 TEM コンソールの表示が著しく遅い。
重要度 3	TEM コンソールの表示が正しくない。文字化けする。一部の TEM コンソールが接続できない。 検証/テスト/構築中での障害全般。 操作方法に関する質問。インストール手順に関する質問など QA 全般。
重要度 4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

Maximo Asset Management (MAM), IBM Control Desk (ICD)

重要度 1	本番環境において Maximo、ISCCD にログインできない、WebSphere を再起動し
-------	-------------------------------------------------

	<p>ても復旧しない場合。 その他お客様の業務全体に致命的な影響が出ている場合。</p>
重要度 2	<p>以下のような問題により本番業務に大きな影響が出ている場合。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ワークフローが稼働しない。 ● クーロンタスク、エスカレーション、アクションが正常稼働しない。 ● 作業指示書やチケット等が起票できない。 ● 入力した情報がレコードに正しく保存されない。 ● データをインポート・エクスポートできない。 <p>その他、本番環境においてお客様の業務に大きな影響が出ている場合</p>
重要度 3	<p>特定ユーザーがログインできない場合。 一部が文字化けするが、業務は遂行できている場合。 一部の機能が使用できないが、代替手段がある場合。 その他、お客様の業務に多少の影響があるが、業務遂行には大きな影響がない場合。 検証環境、テスト環境、構築中環境における問い合わせ、QA 全般。</p>
重要度 4	<p>Knowledge Center の記述に誤りがある。</p>

* Maximo、ISCCD 製品はお客様のどのような業務に影響が出ているか詳細を伺うことで重要度を判断させて頂く場合があります。本番環境、検証環境どちらで発生しているか、そのアプリケーションが利用できないことでどのような業務影響が出ているかをお電話頂く際、また SR (WEB) からインプット頂く際にご説明ください。また、作業スケジュールなど具体的な日程がお決まりの場合もあわせてお知らせください。

IBM License Metric Tool (ILMT)

重要度 1	<p>ILMT では該当するケースはありません。</p>
重要度 2	<p>本番業務への影響が大きい障害。監査レポート作成期限に影響する問題。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 本番業務に使用している環境で ILMT クライアントのプロセスがリソースを大量に消費しているため、お客様の業務遂行に大きな影響が出ている。 ● 監査レポートの作成期限が迫っているが、正しいレポートが作成できない。
重要度 3	<p>本番業務への影響が少ない問題。構築中に発生している問題。 導入手順や設定方法に関する質問。操作方法に関する質問。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ソフトウェア・カタログのインポートが失敗した。 ● エージェントのステータスが不正になっている。 ● 監査レポートの表示内容に関する質問や、バンドル設定の操作に関する質問 ● ILMT が使用するポートなど、設定に関する質問。
重要度 4	<p>Knowledge Center の記述に誤りがある。</p>