

サービスレベル・ガイドライン-重要度

ソフトウェア・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

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。

重要度と定義

<https://www.ibm.com/support/pages/node/871060>

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。

次回連絡日の目安

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

*上記目安は製品により異なる場合があります。

次回連絡日に関する注意点

・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IBM Software Support Lifecycle (US)、または発表レターにてご確認下さい。

・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・アドバテージ製品の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	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。 <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	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。 <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	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)。 <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	回避策がなく業務への重大な影響がある場合。 <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	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。 <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	業務へ影響が少ない場合。 <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	業務への影響が非常に少ない場合。 <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。

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。
重要度2	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。 ●ワークフローが稼働しない。 ●クエリタスク、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。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
重要度3	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。
重要度4	Knowledge Center の記述に誤りがある。

* Maximo、ICD 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	ILMT では該当するケースはありません。
重要度2	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。 ●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	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。 ●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	Knowledge Center の記述に誤りがある。