

# サービス仕様書

## Global Total Microcode Support (GTMS) SOW

### 1. 作業の範囲

NI+CP は、お客様がスケジュール（個別契約書）に記載されている対象製品およびその内部ディスクおよびアダプター のライセンスを取得している場合に、マイクロコード（サポートされているマイクロコード、ファームウェア、および 基本入出力システム (BIOS) レベル (ベータ版は含まない)) に対してグローバル・トータル・マイクロコード・サポート (GTMS または本サービス) を提供します。GTMS は、以下で詳しく説明し、スケジュール（個別契約書）に記載されているように、分析サービスおよび更新サービスを含めることができます。サービスのタイプと頻度、サービス・レベル、料金、契約期間、対象製品、およびオンサイト サービスの場所は、契約年ごとに関連するスケジュール(個別 契約書)で定義されます。開始日以降に追加された製品は、別のスケジュール(個別契約書)に記載されています。

サービスの必須前提条件として、GTMS が提供される各対象製品は、(i) サービスの開始時に完全に動作可能であり、(ii) サポートされているマイクロコードおよびソフトウェアレベルで、(iii)本サービス仕様書の全期間中、NI+CP保守 サービスもしくは同等の NI+CPサービスまたは 対象製品の製造者であるIBM の保証の対象であることが必要です。IBM i を実行するシステム、 および IBM ソフトウェア保守が利用可能なストレージ・エリア・ネットワーク (SAN)/ストレージ製品も、IBM ソフトウェア保守契約の対象であることが必要です。さらに、サポート対象の System i、System p、および Power Systems マイクロコード・サポート対象製品は、IBM Data Collection Tool がそれらに接続してマイクロコード情報を取得できるように構成することが必要です。記載されているサービスは、ストレージ製品で提供される場合、本サービス 期間 全体にわたって、IBM データ収集ツールのインストールと構成が必要です。

保守サービスが終了した製品(EOS)は、本サービスの対象ではありません。NI+CPは、GTMS が利用可能なサポート対象製品の現在のリストをいつでも変更することができます。要求に応じて、NI+CPはマイクロコード・サポートが有効なサポート対象製品の現在のリストを提供します。

#### 1.1 Global Total Microcode Support – 分析

NI+CPは、スケジュール(個別契約書)に記載されているインスタンス数に対して分析サービスを提供します。

NI+CPは、オペレーティング・システムおよびドライバー・レベルへの依存関係を考慮して、選択された対象製品の記録されたマイクロコード・レベルが最新であるかどうかを検証します。接続された対象製品間の依存関係は、サービス選択に含まれている製品についても検証されます。本サービスの対象外の製品に関連する依存関係については、サポートは、使用されるマイクロコードに関連する相互運用性問題の可能性についてお客様に通知するサポートに限定されます。SAN (データ・ストレージ・デバイスと関連するデータ・サーバー間の相互接続を可能にする通信バス、製品、およびプログラムの集合体) 内の依存関係の検証は、接続された SAN コンポーネント用に GTMS を購入した場合にのみ検証します。

マイクロコードの代わりにソフトウェアを含むストレージ製品の場合、NI+CP は、オペレーティング・システムおよびドライバー・レベルへの依存関係を考慮して、選択された対象ストレージ製品の記録されたソフトウェア・レベルが最新であることを確認します。接続された対象製品間の依存関係は、サービスの管理に含まれる製品についても検証 されます。本サービスの対象外の製品に関連する依存関係については、使用されるソフトウェア・コードまたはソフトウェアに関連する相互運用性の問題の可能性についてクライアントに通知するサポートに限定されます。SAN 内の 依存関係の検証は、接続された SAN コンポーネント用に GTMS を購入した場合にのみ検証します。

NI+CP は、それぞれの対象製品のマイクロコード・レベルが最新であるかどうかに関する詳細情報 (アップグレードの推奨事項、および必要に応じて推奨されるアップグレード・レベルを含む) を記載したサポート計画をお客様に提供します。マイクロコードのアップグレードの推奨事項でデバイス・ドライバーのアップグレードが必要な場合は、デバイス・ドライバーの更新に関する推奨事項も提供されます。お客様は、更新の使用またはその適用に関する決定について引き続き責任を負います。

#### 1.2 Global Total Microcode Support – 更新サービス

NI+CPは、スケジュール（個別契約書）に記載されているインスタンス数に対して更新サービスを提供します。

上記の「マイクロコードのサポート – 分析」セクションで指定されたサービスに加えて、スケジュール（個別契約書）で更新サービスが指定されている場合、NI+CP は、指定された場所でマイクロコードおよびソフトウェア・レベルの更新を実装します。お客様は、サポート計画に示されているどの更新を

実装するかをNI+CP に通知します。 お客様は、デバイス・ドライバーおよびオペレーティング・システムの更新を実装する責任を負います。

リモート・コード・ロードが選択された場合、NI+CPは、スケジュール（個別契約書）に示されているように、対象となるシステムの指定された場所で、年に1回または2回、スケジュール（個別契約書）に指定されている対象製品のハードウェアおよびソフトウェア・コードの更新を提供します。オンサイトのサポート・サービス担当者 (SSR) ではなく、遠隔地にいるNI+CP サポート担当者がコードの更新を実行します。

オンサイト・コード・ロードが選択された場合、NI+CP は SSR を送り、指定された場所でコード更新を実行します。さらに、お客様は、指定されたマシンに対して NI+CPがリモート・コード・ロードを提供する場合、オンサイト・コード更新の代わりにリモート・コード・ロードを要求するオプションがあります。GTMS オファリングに基づくオンサイト・コード・ロードおよびリモート・コード・ロードの対象機械については、次のリンクを参照してください：

<https://www-50.ibm.com/services/supline/products/TMC.html>

システム・ファームウェアの更新は、ASMI (Advanced System Management Interface) のファームウェア更新ポリシー設定に基づいて、NI+CP によって実行されます。サーバーにハードウェア管理コンソール (HMC) が接続されている場合、ファームウェアの更新/アップグレードは HMC からのみ実行できます。それ以外の場合、ファームウェアの更新をインストールするためのデフォルトのソースはオペレーティング・システム (PTF/RPM) です。複数の System i PTF をグループまたはパッケージに組み合わせることができます。これらのパッケージをインストールすると、システム障害の削減や機能の追加が可能になります。さらに、関連する IBM i 区画のさまざまなハードウェア・コンポーネントを更新するための Group HIPER PTF (システムの機能に大きな影響を与える可能性のあるエラーを削減または排除するのに役立つ High Impact Pervasive PTF) もインストールされます。

お客様は、累積 System i PTF パッケージ (i5/OS オペレーティング・システムの特定のリリースおよび関連するライセンス・プログラムのプログラム修正) のインストールを実施する責任を負います。

対象製品でマイクロコードレベルの更新を行うことにより、NI+CP は、当該対象製品、そのマイクロコード、またはそのパフォーマンスに関してその他の保証を行いません。

### 1.3 サービス コーディネーション

NI+CPは、テクニカル・リレーションシップ・マネージャー (TRM) を指定します。これは、NI+CPの連絡担当者であり、サービスの提供についてお客様と調整し、NI+CP 内でのサービスの実施を調整し、次のことを行います。

a. お客様と協力して、対象製品にインストールされているマイクロコード・レベルのインベントリーを作成します。初期インベントリーは、スケジュール（個別契約書）に示されているお客様の指定された場所で、お客様または NI+CPが相互に合意したとおりにオンサイトで実施されます。

b. IBM ツールの説明に従って、IBM データ収集ツールをお客様の指定サーバーにインストールします。TRM はお客様と作業して、ドキュメントを作成します。

- 1) オペレーティング・システム・レベル
- 2) マイクロコードとドライバー・レベル
- 3) ストレージ製品のソフトウェア・レベルと
- 4) HBA (ホスト・バス・アダプター)、これらのサービスが接続された対象製品について合意されていることを条件とします。

c. リモート・コード・ロード (RCL) が選択されている場合、TRM はお客様と作業し、以下を行います

- 1) ソフトウェア更新の日時の設定
- 2) 更新に関与する担当者の情報の収集
- 3) 更新するシステムのシリアル番号取得
- 4) 更新を担当する RCL チームと RCL のスケジュールリング

### 2. お客様の責任

お客様は以下に同意します。

a. 本サービスの調整に関してお客様の連絡先として利用できる技術担当者を指定します。これには、保留中のアクションのタイム・スケジュールを NI+CP TRM と調整すること、お客様が合意されたスケジュールを確実に遵守することが含まれます。

b. 両当事者が相互に合意したとおりに、お客様の指定された場所へのアクセスを提供します。

c. システム構成に関して要求されたすべての必要な情報を NI+CP TRM に提供し、要求に応じてその SAN トポロジーの概要を提供します。

d. NI+CPが必要なシステム・データを照会するために対象製品にアクセスできることを確認するか、または NI+CP TRM によって可能であると判断された場合は、お客様が NI+CP によって特定された必要

- なシステム・データを提供することを確認します。お客様は、本書により、NI+CP が「マイクロコード」レベルまたは要求済みデータを照会するのを可能にする、IBM ツールの使用を承認します。
- e. 次の事項に対して、単独で責任を負うものとします。すなわち、本サービスに関連してお客様が NI+CP に提供するネットワーク、データ、およびデータベースのコンテンツのセキュリティに対して、またデータのアクセス、セキュリティ、暗号化、使用や伝送、ならびにデータベースや保管データのバックアップやリカバリーに関する手順や管理の選択や実施に対して、単独で責任を負います。
- f. サポート・プランに記載されていない対象製品の変更、およびマイクロコード、ドライバー、またはオペレーティング・システムの更新について、適切な期間内に NI+CP TRM に通知します。NI+CP はそれに応じてサポート計画を更新します。指定された場所で対象製品に対して更新サービスが選択された場合、お客様は、NI+CP が複数の製品に対して同時に更新を実行できるようにするために必要なアクセス権を NI+CP に提供することに同意します。  
待ち時間を削減するための単一ロケーション対象製品。
- g. 更新サービスの場合、関連する対象製品への直接アクセスを NI+CP に提供し、関連する対象製品のシャットダウンや必要な許可の発行など、NI+CP TRM で合意された準備を行います。
- h. マイクロコードの承認されたライセンス条項に準拠します。
- i. 該当する場合は、ソフトウェア (ストレージ製品など) の承認されたライセンス条項に準拠します。
- j. 該当する場合は、お客様の指定された場所で発生する可能性のある GTMS に関連する通信料金を支払います。
- k. GTMS でカバーされていない IBM 以外の製品のマイクロコードに関する推奨事項および更新を、製造業者の条件に基づいて、それぞれの製造業者から直接入手します。
- l. 更新の実装を開始する前に、対象製品に保存されているすべてのデータの適切なバックアップと検証を実行し、お客様システムの最新の完全なバックアップをお客様の環境で常に維持します。NI+CP はこのサービス仕様書の範囲内で説明されている本サービスを NI+CP が履行した結果として生じるデータの損失または損傷について責任を負いません。
- m. システム・パフォーマンスの中断を最小化するために更新をスケジューリングする責任を負います。
- n. このサービス期間中、NI+CP によって定義された必要最小限の構成でサーバーへのアクセスを NI+CP に提供します。  
仕様書 このサーバーは、IBM Data Collection ツール専用である必要はありません。
- o. インストール段階でユーザー ID とパスワードを提供し、このサービスの期間中、データ収集ツールでユーザー ID とパスワードの構成を維持する責任があります。
- p. このサービス仕様書が何らかの理由で終了した場合、NI+CP の指示に従って、IBM Data Collection Tool (Microcode Data Collector または同等のもの) を削除します。
- q. IBM Data Collection ツールがインストールされるシステムを特定します。
- r. 第 3 項に記載されているとおり、NI+CP が IBM ツールを使用して本サービスを実行することを許可します。
- s. RCL の場合、お客様の追加の責任
- (a) コード更新を必要とするシステムへの遠隔アクセスを提供します。
  - (b) コード更新の実施中、お客様の「対象 IBM 機械」のアップグレードに関するすべての決定事項について、これまでどおり責任を負います。
  - (c) 要求されたすべての情報を NI+CP 担当者に提供します。これには、お客様のシステム構成およびお客様のネットワーク・トポロジーの概要が含まれる場合があります。
  - (d) RCL を注文することにより、コードレベルの照会、更新の実施を NI+CP が行うことを可能にするプログラムの使用を承認します。
  - (e) お客様の対象 IBM 機械に加えられた変更、コード、ドライバー、またはオペレーティング・システムに実施された更新について NI+CP に通知します。お客様は、待ち時間を短縮するために、可能な限り NI+CP が一度に複数の、お客様の対象 IBM 機械のいくつかを同時に更新するために必要なアクセス権を NI+CP に提供します。
  - (f) アップグレードするシステムにエラーがないこと。
  - (g) 障害が発生したハードウェア・コンポーネントは、アップグレードの前に交換する必要があります。
  - (h) Call Home と、Assist on-site (AOS)、Remote Support Center、または Secure Remote Access (SRA) のいずれかを構成する必要があります (リモート・サポートは、無期限に、またはセッションごとに有効にすることができます)。

### 3. IBM ツール

NI+CP は、本サービスの遂行において、IBM が所有または使用許諾するツール (以下「IBM ツール」といいます。) を使用する場合があります。NI+CPは、遠隔およびオンサイトの問題判別および問題解決のサポートをお客様に提供する目的で、新しい「IBM ツール」および機能を継続的に開発して使用します。「IBM ツール」の一部 (例: アプリケーション (「アプリ」)) は、オンサイトの技術者が、複雑な問題をより迅速に、コスト効率よく修復して、1 回の訪問で解決できるように、機械の画像を取り込み、リモートの NI+CP の技術専門家に送信するために使用します。NI+CP による書面による同意がない限り、お客様は、IBM ツールにアクセス、保持、コピー、リバース・エンジニアリング、リバース・コンパイル、または使用する権利を持たず、本サービスのパフォーマンスと関連して使用される IBM ツールの使用によってお客様にライセンスまたは知的財産権が付与または黙示されることはありません。「IBM ツール」には、「IBM ツール」に関連する条件が適用されます。「IBM ツール」は保証の対象ではありません。お客様は、サービスの完了後、IBM Tools の使用を停止し、アンインストールして、お客様の対象製品および設備から削除するか、NI+CPにそのようにすることを許可することに同意します。

IBM データ収集ツール: お客様のシステムに常駐する特定の IBM ツールで、対象製品のインベントリーおよび構成を収集し、定期的に IBM に送信し、マイクロコード・データ・コレクター (MDC) を含みます。NI+CPは、NI+CPの裁量により、かかる変更についてお客様に 30 日前に通知することにより、IBM データ収集ツールを変更することができます。

#### 4. 終了および解約

NI+CPは、80日前の書面による通知により、GTMS を終了することができます。NI+CPがサービスを終了する場合、お客様は、提供されなかった前払いのサービスの返金を受け取ります。お客様が期間中にこの前払いの GTMS サービスを終了した場合、返金は行われません。お客様がアップグレード・サービスを含む分析サービスを選択した場合、お客様は分析サービスを個別に終了することはできません。

#### 5. サービス・レベル・コード (SLC)

注文書に記載されている略語は、次の意味を持ちます。

SLC に関する記述

ST5 年に 1 回の分析 (リモート・データ収集) とオンサイト更新

STC 年に 1 回の分析 (リモート・データ収集) およびリモート・コード・ロード

この 1) サービス仕様書、2) TLS オフアリングのテクニカル・サービスの添付ファイル、3) スケジュール(個別契約書)、および 4) ここで指定された契約は、サービスに関する完全な合意を構成し、お客様と NI+CPの間の以前の口頭または書面による意思表示に代わります。したがって、いずれの当事者も、完全な合意に明記されないいかなる表明に依拠しません。これには、1) 「サービス」を提供するためのサービス・レベル、時間、もしくは料金、2) 他の顧客の経験、または 3) お客様が達成し得る成果もしくは節減などが含まれますが、これらに限られません。

各当事者は、記名・押印するか、または法律で認められている場合は電子的に署名することにより、本サービス仕様書(または参照により本サービス仕様書を組み込むその他の文書)の条件に同意するものとし、