Global Total Microcode Support (GTMS)

1. サービス内容

IBM 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、IBM 保守サービスもしくは同等の IBM サービスまたは IBM 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。

終了した製品については、ハードウェア・サービス延長(以下「HWSE」といいます。)を受けている場合、GTMS は、当該マシンのサービスが終了した時点で開発されていた現行のコード・レベルまでのみが対象となります。

誤解を避けるために、HWSE の GTMS には、新しい機械コードの更新、パッチ、または修正(セキュリティー対策を目的にしたものを含む)の開発は含まれません。 IBM は、セキュリティー脆弱性への対応を IBM Product Security Incident Response (PSIRT)ブログ(https://www.ibm.com/blogs/psirt/)で公開しています。

IBM 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、IBM 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

IBM 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。

IBM 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を記載したサポート計画をお客様に提供します。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。

お客様は、すべての相互運用性マトリックス、互換性評価、SAN トポロジーの文書化、ネットワーク・トポロジーの文書化、および依存関係の分析について、その作成、正確さ、検証、および保守について単独で責任を負うものとします。 IBM は、GTMS サービスの一環として、お客様のハードウェア製品、ソフトウェア製品、ストレージ製品、ネットワーキング製品において、または第三者の製品において相互運用性検証、トポロジー分析、互換性認証、依存関係評価を行うことはありません。

1.2 Global Total Microcode Support – 更新サービス

IBM 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、IBM 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 IBM 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、IBM 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 IBM 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、IBM 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 IBM 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、IBM 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。

対象商品でマイクロコード・レベルの更新を行うことによって、IBM は、当該対象商品、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

IBM 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、IBM 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、IBM 内でサービスの実装について調整し、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 IBM が相互に合意したとおりにオンサイトで実施します。

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

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 チームとの RCL のスケジューリング

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なる技術担当者を指定すること。これには、保留中のアクションのタイム・スケジュール IBM 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すること。

c. お客様は、本サービスで必要となるすべての SAN トポロジーの文書化、相互運用性マトリックス、互換性評価、および関連する構成情報について、準備、保守、検証、提供において単独で責任を負うこと。

d. IBM 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ようにすること。または IBM TRM によって可能であると判断された場合は、お客様が IBM 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。 お客様は、本書により、IBM 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すること。

e. 次の事項に対して、単独で責任を負うこと。すなわち、本サービスに関連してお客様が IBM 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ーに対して、またはデータのアクセス、セキュリティー、暗号化、使用や伝送、および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および管理の選択および実施に対して、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 IBM TRM に通知すること。 IBM はそれに応じてサポート計画を更新します。 指定された場所の対象製品について更新サービスが選択されている場合、お客様は、待ち時間を短縮するために、対象製品を一度に複数台、同時更新するために必要なアクセスを IBM に提供することに同意するものとします。

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 IBM 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、IBM TRM で合意された準備を行うこと。

h. マイクロコードの承認されたライセンス条項に準拠すること。

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すること。

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うこと。

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すること。

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すること。IBM は本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 IBM 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の更新のスケジューリング対して責任を負うこと。

n. 本サービス仕様書の期間中、IBM が定義した必要最小限の構成を備えたサーバーへのアクセスを IBM に提供すること。 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、本サービス仕様書の期間中、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を負うこと。

p. 本サービス仕様書が何らかの理由で終了した場合、IBM の指示に従って、IBM Data Collection Tool(Microcode Data Collector またはこれと同等のもの)を削除すること。

q. IBM Data Collection ツールがインストールされるシステムを特定すること。

r. 第 3 項に記載されているとおり、IBM が IBM ツールを使用してサービスを実行することを許可すること。

s. RCL の場合、お客様の追加の責任

(1) 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すること。

(2) 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うこと。

(3) 必要に応じて、IBM 担当者にお客様のシステム構成情報およびネットワーク・トポロジーに関する資料を提供すること。 お客様は、ネットワーク・トポロジーおよび相互運用性の検証について、引き続き単独で責任を負うものとします。

(4) 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 IBM が行うことを可能にするプログラムの使用を承認すること。

(5) 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 IBM に通知すること。 お客様は、待ち時間を短縮するために、可能な限りお客様の対象 IBM 機械を一度に複数台、同時更新するために必要なアクセス権を IBM に提供すること。

(6) アップグレードするシステムにエラーがないこと。

(7) 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こと。

(8) 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こと(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

IBM は、添付文書に記載されている IBM ツールに加え、**IBM データ収集ツール**を使用します。これは、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 に送信するお客様のシステムに常駐する特定の IBM ツールで、**マイクロコード・データ・コレクター(MDC)**を含みます。 IBM は、IBM 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

IBM は、3 か月前の書面による通知により、GTMS を解約することができます。 IBM 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 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)およびオンサイト更新
- ST6 年に 2 回の分析 (リモート・データ収集) およびオンサイト更新
- 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
- ST9 年に 1 回のオンサイト・コード・ロード
- STD 年に 2 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

本サービス仕様書、適用される TD、適用される付随文書、および両当事者間の有効な契約は、サービスに関する完全な合意であり、お客様と IBM の間でなされた口頭または書面による従前のすべての意思表示に取って代わるものとします。 したがって、いずれの当事者も、この完全な合意において規定されていない、いかなる表明にも依拠しません。この表明には、1) 本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) 他のお客様の経験、または 3) お客様が達成し得る成果もしくは節減などに関するものが含まれますが、これらに限定されません。 お客様は、1)本サービス仕様書に記載されているサービスを注文、支払い、または使用することにより、または 2)いずれかの当事者による署名が要求されている場合は、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)に手書きで署名、もしく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、本サービス仕様書の条件を受諾するものとします。