

# PowerHA V7.1におけるUKDサポートと通常のバックレベルプログラム支援サービス(Full support)との違いについて

	項目・内容	通常サポート期間	EOS後 (バックレベルFull support契約有)	EOS後 (バックレベルUKD support契約有)	EOS後 (バックレベル契約無)
<b>使用方法や導入方法に関する問い合わせ</b>					
1	仕様の問い合わせ	○	○	○	×
2	使用方法などの問い合わせ	○	○	○	×
3	前提SWレベルなど稼働環境に関する技術的な情報	○	○	○	×
<b>障害に対する支援 (解析)、修正の作成</b>					
1	障害発生時の過去類似事例の調査	○	○	○	×
2	障害解析に採取が必要な情報のガイド	○	○	○	×
3	お客様で採取した障害情報 (ログやダンプ) の解析	○	○	△(Best Effort)	×
4	過去発生障害と同一かどうかの判断	○	○	△(Best Effort)	×
5	IBMでの障害の再現テストの実施	×	×	×	×
6	既存PTFの提供 (公開されているもの)	○	○	○	△ (EOS前のfixはダウンロード可)
7	新規PTFの提供 (最新のfixレベルを前提とする)	○	○ (最新TL/SP前提)	×	×
8	回避策のご提示	○	○	○ (提示可能な場合)	× (過去事例のみwebで公開)

※PowerHAのUKD supportの場合には、最新のTL levelの下でL2メンバーがサポート致します。  
最新でない場合はL1メンバーによるベストエフォート対応 (マニュアルや過去事例の検索のみ) となります。