

## ストレージソフトウェア回復支援サービス 参考情報

本サービスではストレージ製品のソフトウェアに対するEOS後のサポートを提供致します。

### 1) ストレージソフトウェア回復支援サービス -XIV-

#### サービス概要：

XIVストレージ・システム・ソフトウェア V10 (Gen2 HW用)、プログラム番号：5639-XXAが2018/12/31にサポート終了となります。

同時に対象機械のソフトウェア・メンテナンス (SWMA) も終了となるため、**2019年1月1日より3年間**、障害発生時の回復支援に特化したサポートを提供します。

また、Gen3 HW用のプログラム番号：5639-YYBにおいてもSWMAが2020年12月31日に終了となります。こちらにおいては2021年1月1日から1年間の回復支援のサポートを提供します。

#### サポート内容：

再起動やバックアップからの回復方法などの現状回復を目的とした支援を行います。

【次のサポート内容については提供できません】

- a) IBM製品の新規障害または既知障害に関する質問
- b) Liveダンプなどの資料によるパフォーマンス解析の支援
- c) 根本原因の解析
- d) オンサイトでの支援
- e) アプリケーションプログラムのデザインおよび開発
- f) 指定された稼働環境以外で使用されているサービス対象プログラムに対する支援
- g) 本契約のサービス対象製品以外の製品を原因とする障害
- h) ハードウェアの問題の原因となっている部品または修正プログラム

#### サービス対象SW：

XIVストレージ・システム・ソフトウェア V10 (Gen2 HW用)、プログラム番号：5639-XXA

XIVストレージ・システム・ソフトウェア V11 (Gen3 HW用)、プログラム番号：5639-YYB

#### サービス対象機械：

Gen2用：2810-A14, 2812-A14

Gen3用：2810-114, 2812-114

#### サービス提供時間帯：

SWMAに順ずる \* 9:00-17:00, ただし土日祝日、年末年始休日(12月30日～1月3日)、および法定点検日を除く

#### 注意事項：

※1: 本契約は保守の延長ではなく、障害からの回復のみをご支援いたします。

※2: 障害の原因解析は行いません。

※3: モジュールの二重障害や筐体ダウン、ソフトウェアの不具合によるデータ損壊については、ハードウェアにおける故障部位の特定と初期化の対応になります。

初期化の場合、データのバックアップからの回復はお客様作業となります。

※4: 対象プログラムの修正が必要な場合も修正プログラムの作成、提供は行いません。

※5: 緊急度1の対応はいたしません。

※6: 事前にこれらの提供条件を記した提案用チェックシートでお客様要件を確認後にこのサービス料金を提示します。

## 2) ストレージソフトウェア回復支援サービス -SVC/V7000-

### サービス概要：

ストレージソフトウェア回復支援サービスとして、SVC/V7000に対するEOS後のローカルサポートを提供します。

### サポート内容：

再起動やバックアップからの回復方法などの現状回復を目的とした支援を行ないます。ただし次のサポート内容については提供できません。

#### 【次のサポート内容については提供できません】

- IBM製品の新規障害または既知障害に関する質問
- Liveダンプなどの資料によるパフォーマンス解析の支援
- 根本原因の解析
- オンサイトでの支援
- アプリケーションプログラムのデザインおよび開発
- 指定された稼働環境以外で使用されているサービス対象プログラムに対する支援
- 本契約のサービス対象製品以外の製品を原因とする障害
- ハードウェアの問題の原因となっている部品または修正プログラム

### サービス対象SW：

以下が対象のソフトウェア製品となります。提供期間はEOSから2年間になります

| Storwize V7000 Gen1  | Software  | バージョン   | Program Number | サポート終了日        | 回復支援サービス  |
|--|---|---|----------------|----------------|-----------|
| Gen1 :<br>2076-112,124 (6.1~7.8)<br>2076-312,324 (6.2~7.8)<br>(*H/W EOS :2022/12/31) | IBM Storwize Family Software for Storwize V7000     | 7.1.x   | 5639-VM7       | 2017/4/28      | 終了        |
|  |   | 7.2.x   | 5639-VM7       | 2017/4/28      | 終了        |
|  |   | 7.3.x   | 5639-VM7       | 2017/9/29      | 終了        |
|  |   | 7.4.x   | 5639-VM7       | 2018/4/27      | ご提供中 - 終了 |
|  | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000 | 7.5.x   | 5639-VM7       | 2018/12/31     | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.6.x   | 5639-VM7       | 2019/4/30 ※1   | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.7.x   | 5639-VM7       | 2019/9/30 ※2   | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.8.x   | 5639-VM7       | 2022/12/31 未発表 | - 提供不可    |
| 2076-212,224   | 拡張エンクロージャー  | ※1 V7000 Unifiedのコントローラとの組み合わせに限りサポートを継続<br>※2 RealTime Compressionが稼働する場合に限りサポート継続 |                |                |           |

| Storwize V7000 Gen2, Gen2+  | Software  | バージョン                                    | Program Number | サポート終了日        | 回復支援サービス  |
|---|---|--|----------------|----------------|-----------|
| 2076-524 (7.3~)<br><br>2076-624 (7.7.1~)<br>2076-AF6 (7.7.1~)<br>(*H/W EOS :2022/12/31) | IBM Storwize Family Software for Storwize V7000             | 7.3.x                                    | 5639-CB7       | 2017/9/29      | 終了        |
|   |   | 7.4.x                                    | 5639-CB7       | 2018/4/27      | ご提供中 - 終了 |
|   | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V7000, V7000F | 7.5.x                                    | 5639-CB7       | 2018/12/31     | ご提供中 - 終了 |
|   |   | 7.6.x                                    | 5639-CB7       | 2019/4/30 ※1   | ご提供中 - 終了 |
|   |   | 7.7.x                                    | 5639-CB7       | 2019/9/30      | ご提供中 - 終了 |
|   |   | 7.8.x                                    | 5639-CB7       | 2022/12/31 未発表 | - 提供不可    |
|   |   | 8.1.x                                    | 5639-CB8       | 2020/12/31     | - 提供不可    |
|   |   | 8.2.x                                    | 5639-CB8       | 2022/9/30 未発表  | - 提供不可    |
| 8.3.x   | 5639-CB8  | 未発表                                      | - 提供不可         |                |           |
| 2076-12F,24F,92F,A9F,AFF  | 拡張エンクロージャー  | ※1 V7000 Unifiedのコントローラとの組み合わせに限りサポートを継続 |                |                |           |

| Storwize V5000 Gen1  | Software  | バージョン | Program Number       | サポート終了日        | 回復支援サービス  |
|--|---|-------|----------------------|----------------|-----------|
| 2077-12C,24C (6.1~7.8)<br>2078-12C,24C (6.1~7.8)<br>(*H/W EOS :2022/12/31) | IBM Storwize Family Software for Storwize V5000     | 7.1.x | 5639-ST7             | 2017/4/28      | 終了        |
|  |   | 7.2.x | 5639-ST7             | 2017/4/28      | 終了        |
|  |   | 7.3.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2017/9/29      | 終了        |
|  |   | 7.4.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2018/4/27      | ご提供中 - 終了 |
|  | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V5000 | 7.5.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2018/12/31     | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.6.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2019/4/30      | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.7.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2019/9/30      | ご提供中 - 終了 |
|  |   | 7.8.x | 5639-ST7<br>5639-CT7 | 2022/12/31 未発表 | - 提供不可    |
| 2077-12E,24E<br>2978-12E,24E   | 拡張エンクロージャー  |       |                      |                |           |

| Storwize V5000 Gen2                                    | Software  | バージョン | Program Number | サポート終了日    | 回復支援サービス |
|--|---|-------|----------------|------------|----------|
| 2077-112,124 (7.6.1~)<br>2078-112,124 (7.6.1~)         | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V5010         | 7.6.1 | 5639-SV1       | 2019/9/30  | 終了       |
|  |   | 7.7.1 | 5639-SV1       | 2019/9/30  | 終了       |
|  |   | 7.8.0 | 5639-SV1       | 2022/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.1.x | 5639-SV5       | 2020/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.2.x | 5639-SV5       | 未発表        | 提供不可     |
|  |   | 8.3.x | 5639-SV5       | 2019/11/12 | 終了       |
| 2077-212,224 (7.6.1~)<br>2078-212,224 (7.6.1~)         | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V5020         | 7.6.1 | 5639-SV2       | 2019/9/30  | 終了       |
|  |   | 7.7.1 | 5639-SV2       | 2019/9/30  | 終了       |
|  |   | 7.8.0 | 5639-SV2       | 2022/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.1.x | 5639-SV6       | 2020/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.2.x | 5639-SV6       | 未発表        | 提供不可     |
|  |   | 8.3.x | 5639-SV6       | 2019/11/12 | 終了       |
| 2077-312,324,AF3 (7.6.1~)<br>2078-312,324,AF3 (7.6.1~) | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V5030, V5030F | 7.6.1 | 5639-SV3       | 2019/9/30  | 終了       |
|  |   | 7.7.1 | 5639-SV3       | 2021/4/30  | 提供不可     |
|  |   | 7.8.0 | 5639-SV3       | 2022/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.1.x | 5639-SV7       | 2020/12/31 | 提供不可     |
|  |   | 8.2.x | 5639-SV7       | 2022/9/30  | 提供不可     |
|  |   | 8.3.x | 5639-SV7       | 未発表        | 提供不可     |
| 2077-424,AF4 (8.3.0~)                                  | IBM Spectrum Virtualize Software for Storwize V5100         | 8.3.x | 5639-SV9       | 未発表        | 提供不可     |

| SAN Volume Controller  | Software   | バージョン  | Program Number       | サポート終了日              | 回復支援サービス   |    |
|--|--|--|----------------------|----------------------|------------|----|
| 2145-8F2 (6.2~7.1) *<br>2145-8F4 (6.2~7.1) *<br>2145-8G4 (6.2~7.5) *<br>2145-8A4 (6.2~7.5) *<br>2145-CF8 (6.2~7.8) *<br>2145-CG8 (6.2~7.8) *<br>2145-DH8 (7.3~) *<br>2145-SV1 (7.7.1~)<br>(* 2145-DH8は2022/12/31 EOS、その他はすでにEOS) | IBM Storwize Family Software for SAN Volume Controller | 7.1.x  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2017/4/28            | 終了         |    |
|  |  | 7.2.x  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2017/4/28            | 終了         |    |
|  |  | 7.3.x  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2017/9/29            | 終了         |    |
|  |  | 7.4.x  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2018/4/27            | 終了         |    |
|  |  | IBM Spectrum Virtualize Software for SAN Volume Controller | 7.5.x                | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2018/12/31 | 終了 |
|  |  |  | 7.6.x                | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2019/4/30  | 終了 |
|  | 7.7.x  |  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2019/9/30            | 終了         |    |
|  | 7.8.x  |  | 5641-VC7<br>5725-M19 | 2022/12/31           | 提供不可       |    |
|  | 8.1.x  |  | 5641-VC8<br>5725-M19 | 2020/12/31           | 提供不可       |    |
|  | 8.2.x  |  | 5641-VC8<br>5725-M19 | 2022/9/30            | 提供不可       |    |
|  | 8.3.x  |  | 5641-VC8<br>5725-M19 | 未発表                  | 提供不可       |    |
|  | 2145-12F,24F,92F                                       |  | 拡張エンクロージャー           | ※5641はSWMA,5725はPA   |            |    |

| Storwize V7000 Unified  | Software                                      | バージョン | Program Number | サポート終了日   | 回復支援サービス |
|---|---|-------|----------------|-----------|----------|
| 2073-700 (1.3~) *<br>2073-720 (1.4.1~) *<br>(*2022/09/30 EOS) | IBM Storwize V7000 File Module Software       | 1.3.0 | 5639-VF1       | 2015/4/30 | 終了       |
|   |   | 1.4.0 | 5639-VF1       | 2015/4/30 | 終了       |
|   |   | 1.5.x | 5639-VF1       | 2017/9/29 | 終了       |
|   | IBM Spectrum Scale for Storwize V7000 Unified | 1.6.0 | 5639-VF1       | 2022/9/30 | 提供不可     |

| Storwize Flex System V7000  | Software   | バージョン | Program Number | サポート終了日     | 回復支援サービス     |
|-----------------------------|--|-------|----------------|-------------|--------------|
| 4939-A49 * (2019/12/31 EOS) | IBM Storwize Family Software for Flex System V7000 | 7.1.x | 5639-NZ7       | 2017/4/28   | 終了           |
|                             |  | 7.2.x | 5639-NZ7       | 2019/12/31  | 2019/12/31終了 |
| 4939-H49 * (2019/12/31 EOS) | IBM Storwize Family Software for Flex System V7000 | 7.1.x | 5766-NX7       | (2017/4/28) | 終了           |
|                             |  | 7.2.x | 5766-NX7       | 2019/12/31  | 2019/12/31終了 |

| FlashSystem 9100     | Software  | バージョン | Program Number | サポート終了日   | 回復支援サービス |
|----------------------|---|-------|----------------|-----------|----------|
| 9846-AF7<br>9848-AF7 | IBM Spectrum Virtualize Software for FlashSystem 9110 | 8.2.x | 5639-FA2       | 2022/9/30 | 提供不可     |
|                      |   | 8.3.x | 5639-FA2       | 未発表       | 提供不可     |
| 9846-AF8<br>9848-AF8 | IBM Spectrum Virtualize Software for FlashSystem 9150 | 8.2.x | 5639-FA3       | 2022/9/30 | 提供不可     |
|                      |   | 8.3.x | 5639-FA3       | 未発表       | 提供不可     |

| XIV System Gen2      | Software                        | バージョン  | Program Number | サポート終了日    | 回復支援サービス |
|----------------------|---------------------------------|--------|----------------|------------|----------|
| 2810-A14<br>2812-A14 | IBM XIV Storage System Software | 10.0.x | 5639-XXA       | 2012/9/30  | -        |
|                      |                                 | 10.1.x | 5639-XXA       | 2013/4/30  | -        |
|                      |                                 | 10.2.x | 5639-XXA       | 2018/12/31 | ご提供中 終了  |

| XIV System Gen3  | Software                        | バージョン   | Program Number | サポート終了日     | 回復支援サービス |
|--|---------------------------------|---------|----------------|-------------|----------|
| 2810-114<br>2812-114<br><br>※114は2020/12/31に保守終了し同時にSWMAが失効するため、回復支援サービスを提供します | IBM XIV Storage System Software | 11.0.x  | 5639-YYB       | 2015/1/1    | -        |
|  |                                 | 11.1.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30   | -        |
|  |                                 | 11.2.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30   | -        |
|  |                                 | 11.3.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30   | -        |
|  |                                 | 11.4.2  | 5639-YYB       | 2019/2/13   | -        |
|  |                                 | 11.5.1  | 5639-YYB       | 2019/2/13   | -        |
|  |                                 | 11.5.2x | 5639-YYB       | 2019/10/31  | -        |
|  |                                 | 11.6.x  | 5639-YYB       | ※2020/12/31 | 見稿中 ご提供中 |

※ソフトウェアとしてはEOSの発表はありませんのでご注意ください

| XIV System Gen3 | Software                        | バージョン   | Program Number | サポート終了日    | 回復支援サービス |
|-----------------|---------------------------------|---------|----------------|------------|----------|
| 2810-214        | IBM XIV Storage System Software | 11.0.x  | 5639-YYB       | 2015/1/1   | -        |
| 2810-314        |                                 | 11.1.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30  | -        |
| 2812-214        |                                 | 11.2.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30  | -        |
| 2812-314        |                                 | 11.3.x  | 5639-YYB       | 2018/4/30  | -        |
|                 |                                 | 11.4.2  | 5639-YYB       | 2019/2/13  | -        |
|                 |                                 | 11.5.1  | 5639-YYB       | 2019/2/13  | -        |
|                 |                                 | 11.5.2x | 5639-YYB       | 2019/10/31 | -        |
|                 |                                 | 11.6.x  | 5639-YYB       |            | 未発表      |

Spectrum Virtualize製品のストレージ回復支援サービスは、ソフトウェアEOS後2年以内、かつハードウェアのEOSまでのご提供になります。  
ハードウェアの保守延長期間は含みませんのでご注意ください。

#### サービス提供時間帯：

SWMAに順ずる \* 9:00-17:00, ただし土日祝日、年末年始休日(12月30日～1月3日)、および法定点検日を除く

ただしシステムダウン（影響度1）の場合、Break Fixサポートとしてのみ、IBMは365日、24時間の体制で受け付けます。