

ソリューション・サポート・エンジニアリング のご紹介

サン・マイクロシステムズ株式会社
サービスビジネス・推進統括本部
ビジネス推進本部

目次

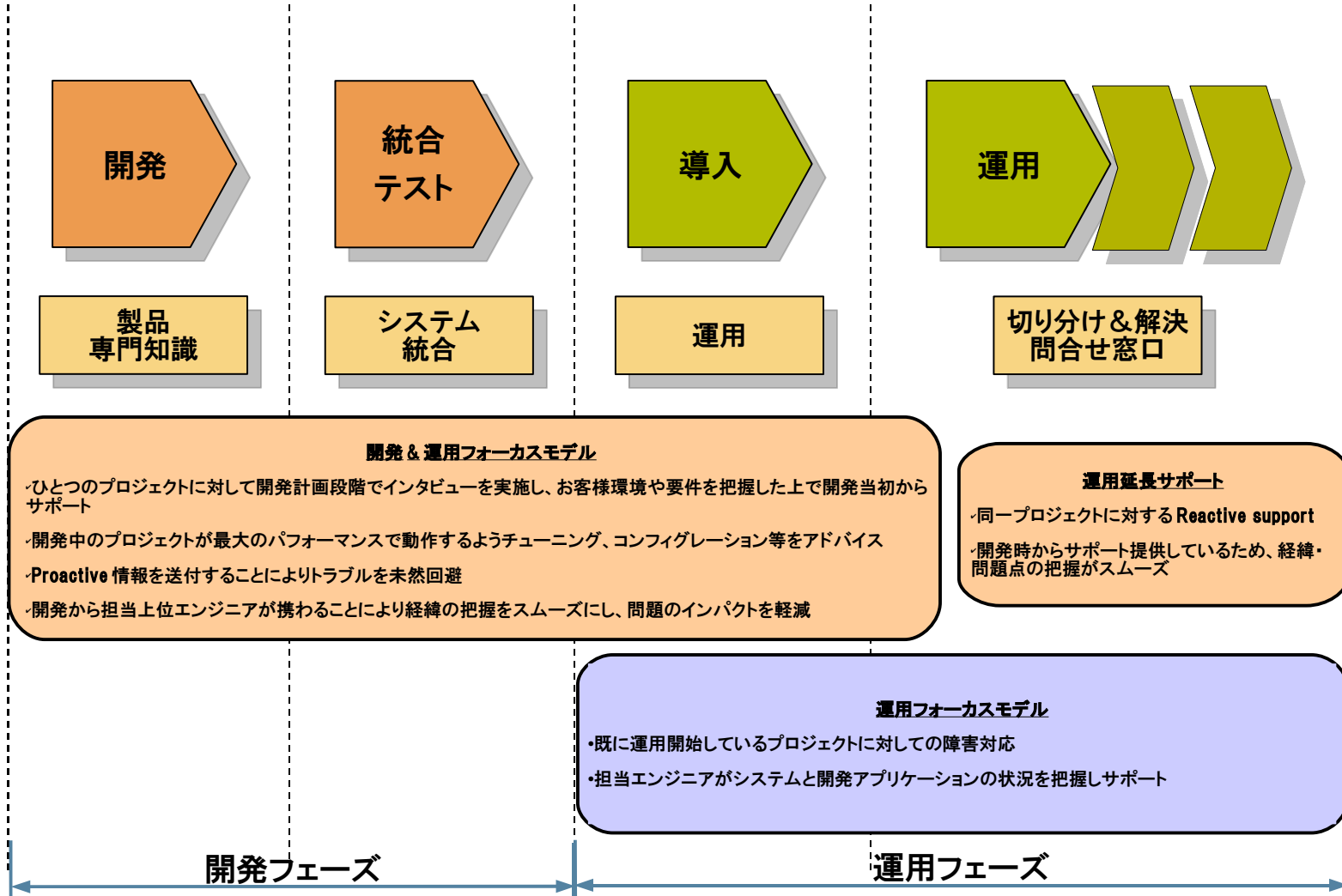
1. ソリューション・サポート・エンジニアリング (SSE) 概要
 - 1-1. ソリューション・サポート・エンジニアリングのコンセプト
 - 1-2. ソリューション・サポート・エンジニアリングの体系
2. ソリューション・サポート・エンジニアリング (SSE) 詳細
 - 2-1. サービスのスコープ
 - 2-2. フェーズごとのサポート内容
 - 2-3. サービスの種類
 - 2-4. プロアクティブサポート内容(例)
 - 2-5. サポート体制
 - 2-6. 導入事例
 - 2-7. サービス・レベル
 - 2-8. まとめ
 - 2-9. サービスに関するお問い合わせ
3. Appendix
 - 3-1. FAQ

ソリューション・サポート・エンジニアリングのコンセプト

昨今、ミッションクリティカルな分野で多岐にわたってご利用いただいている Sun Java System 製品において、Sun の上級エンジニアがお客様と一緒に Work させて頂き、お客様の望まれる安定稼働を作り上げていくサービスです。また、Java に関しては、急速な勢いでミッションクリティカルな分野でシェアを獲得しており、従来型のサービスでは、お客様の要求を十分に満足させることができない時代に入りました。

本サービスは Java をどのようなミッションクリティカルなシステムに導入していただいても、安心して Java をご利用頂き、システム運用後も Sun の高い技術を持ってシステムを安定的に稼働させていくサービスです。

Solution Support Engineering (SSE) 体系

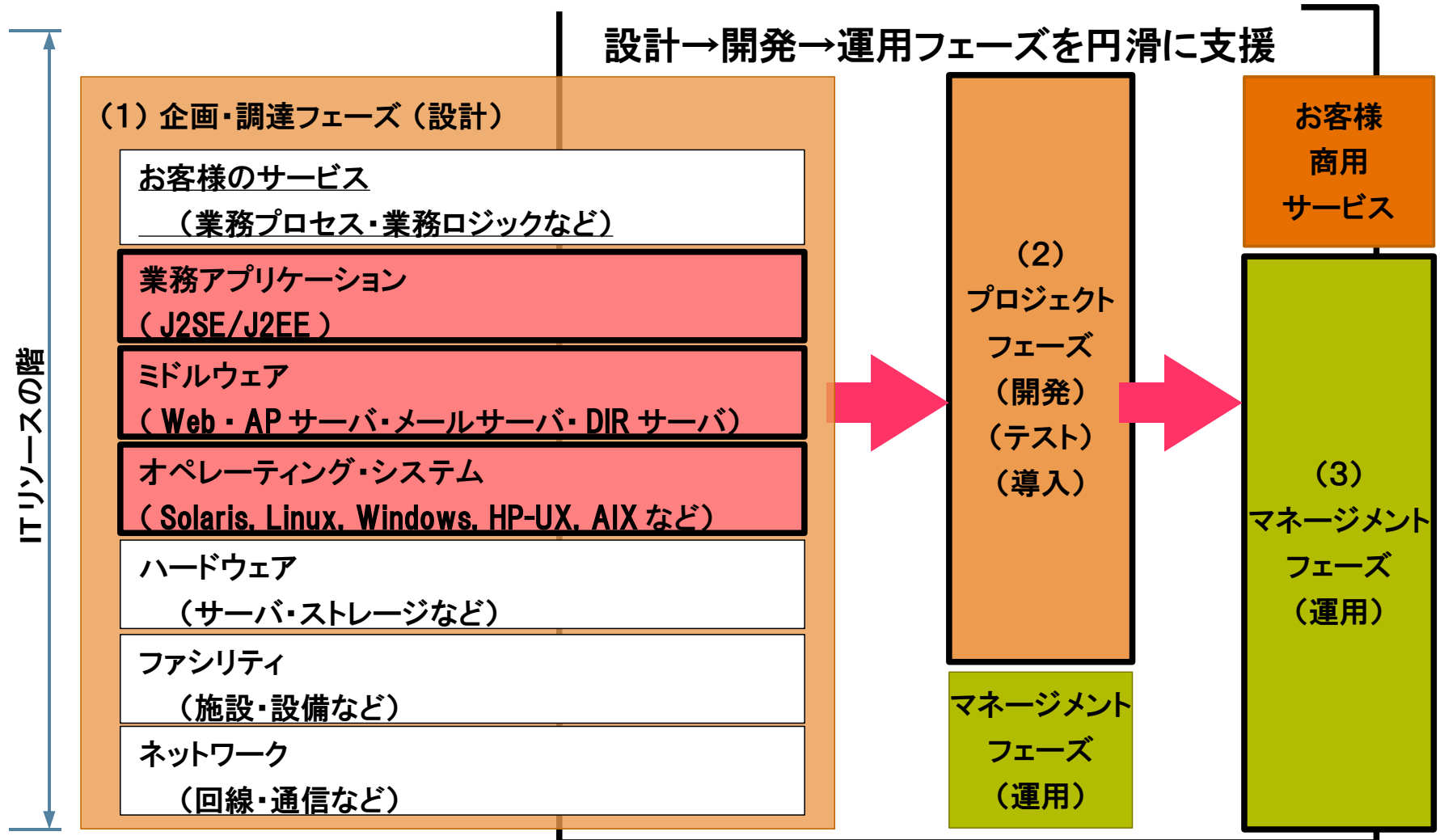


Solution Support Engineering (SSE) 詳細

サービスのスコープ

※開発&運用フォーカスモデル

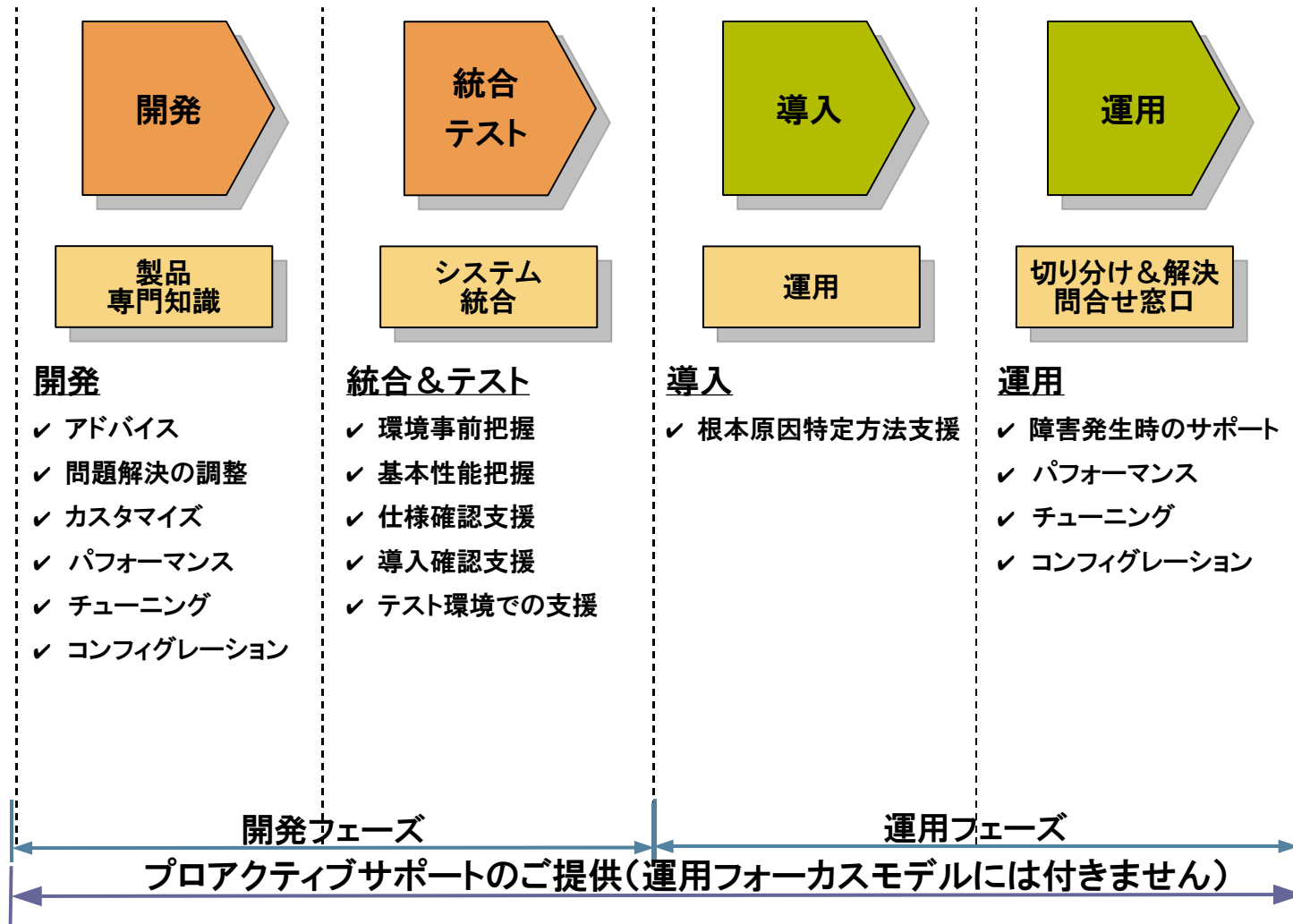
お客様のシステム全体(ソフトウェア)のサポートも可能!



フェーズごとのサポート内容

※開発&運用フォーカスモデル

ご契約期間中なら、いつでもインシデントベースでお問合せ可能！



SSE サービスの種類

• 開発 & 運用フォーカスモデル

- > 対象製品: Solaris, Sun Java System, JavaVM(J2SE, J2SE) その他応相談
 ※ Java サポートについては、Sun の Java support ポリシー準拠
 (v1.6, 1.5, 1.4.2 – 2009 年 5 月現在) or Java SE for Business
- > 対象顧客: 開発元(パートナ・ダイレクト問わず)
- > 対象プロジェクト: 1 プロジェクト(1 プロダクト)
- > 標準価格: 2,500 万円～(標準契約期間 50 インシデント / 年)
- > 最低契約期間、インシデント数: 6 ヶ月、20 インシデント
- > Proactive Support*: SunAlert, Bug Info, Patch Info など
- > 対応時間: Sun 営業日 9:00-17:30
- > シニアエンジニアのアサイン: あり
- > 延長プラン: あり

*Proactive Support は、SSE 契約期間中のお客様宛てに SunAlert をはじめ、重要バグや新規パッチに関するお知らせを TAM より e-mail で送付するサービスです。このサービスを受けることによってインシデント数を消費することはありません。

SSE サービスの種類 (cont.)

- **開発 & 運用フォーカスモデル延長サポート**
 - > 対象製品: 開発 & 運用フォーカスモデル契約時と同じ
 - > 対象顧客: 開発元(パートナ・ダイレクト問わず)
 - > 対象プロジェクト: 開発 & 運用フォーカスモデル契約時と同プロジェクトの継続のみ
 - > 価格: 1,200 万円 ~ / 年 (20 インシデント / 年)
 - > Proactive Support*: なし (reactive のみ)
 - > 対応時間: Sun 営業日 9:00-17:30
 - > シニアエンジニアのアサイン: あり

開発 & 運用フォーカスモデルをご購入のお客様のみ対象

SSE サービスの種類 (cont.)

- **運用フォーカスモデル**

- > 対象製品: Java VM(J2SE, J2EE) のみ
- > 対象顧客: 開発元(パートナ・ダイレクト問わず)
- > 対象プロジェクト: 最大5プロジェクトまで
- > 標準価格: 3,000 万円～(標準契約期間 50 インシデント / 年)
- > 最低契約期間、インシデント数: 6ヶ月、20 インシデント
- > Proactive Support: なし (reactive のみ)
- > 対応時間: Sun 営業日 9:00-17:30
- > シニアエンジニアのアサイン: あり

プロアクティブサポート内容 - SunAlert (例)

[SunAlert に関するお知らせ]

Java 2 Platform, Standard Edition に関する下記 Sun Alert が release されましたのでお知らせいたします。

Document ID : 102557

Title : Java Plug-in and Java Web Start May Allow Applets
and Applications to Run With Unpatched JRE

Patch ID : 118666-06, 118667-06, 118668-06, 118669-06

本問題は上記 patch の適用により解決されますので、当該 patch の適用のご検討をお願いいたします。

なお、本 Alert の詳細につきましては下記も併せてご確認ください。

<http://sunsolve.sun.com/search/document.do?assetkey=1-26-102557-1>

また、過去の SunAlert につきましては下記よりご確認可能となっております。

[http://sunsolve.sun.com/pubcgi/show.pl?
target=sunalert_patches#Java_2_Platform_Standard_Edition_\(J2SE\)](http://sunsolve.sun.com/pubcgi/show.pl?target=sunalert_patches#Java_2_Platform_Standard_Edition_(J2SE))

以上、よろしく願いいたします。

※ 日本語版の送付は翻訳の都合により、英語版が発行されてから最大2週間程度要する場合があります。

プロアクティブサポート内容 - Bug info (例)

[重要 bug に関するお知らせ]

御社のシステムに影響を与える可能性のある下記 bug が登録されましたのでご報告させていただきます。

6377868 in.mpathd crashes if a failed group's standby recovers first
(<http://sunsolve.sun.com/search/document.do?assetkey=1-1-6377868-1>)

本 bug により、ご使用の IPMP の動作に問題が発生する可能性があります。現在、patch release に向け対応中でございます。ワークアラウンドにつきましては、上記 URL に記載がございますのでご確認いただければと存じます。Patch release 前に fix verification binary が必要な場合はご連絡いただければ IDR という形にてご提供が可能ですので、その旨ご連絡いただければ幸いです。

以上、よろしく願いいたします。

※ 日本語版の送付は翻訳の都合により、英語版が発行されてから最大2週間程度要する場合があります。

プロアクティブサポート内容 - Patch info (例)

[新規 Patch リリースのお知らせ]

Solaris10 の kernel update patch がリリースされましたのでお知らせいたします。本 patch は重要な更新が含まれておりますので、なるべく早にご適用をおすすめいたします。

118833-23 SunOS 5.10: kernel patch

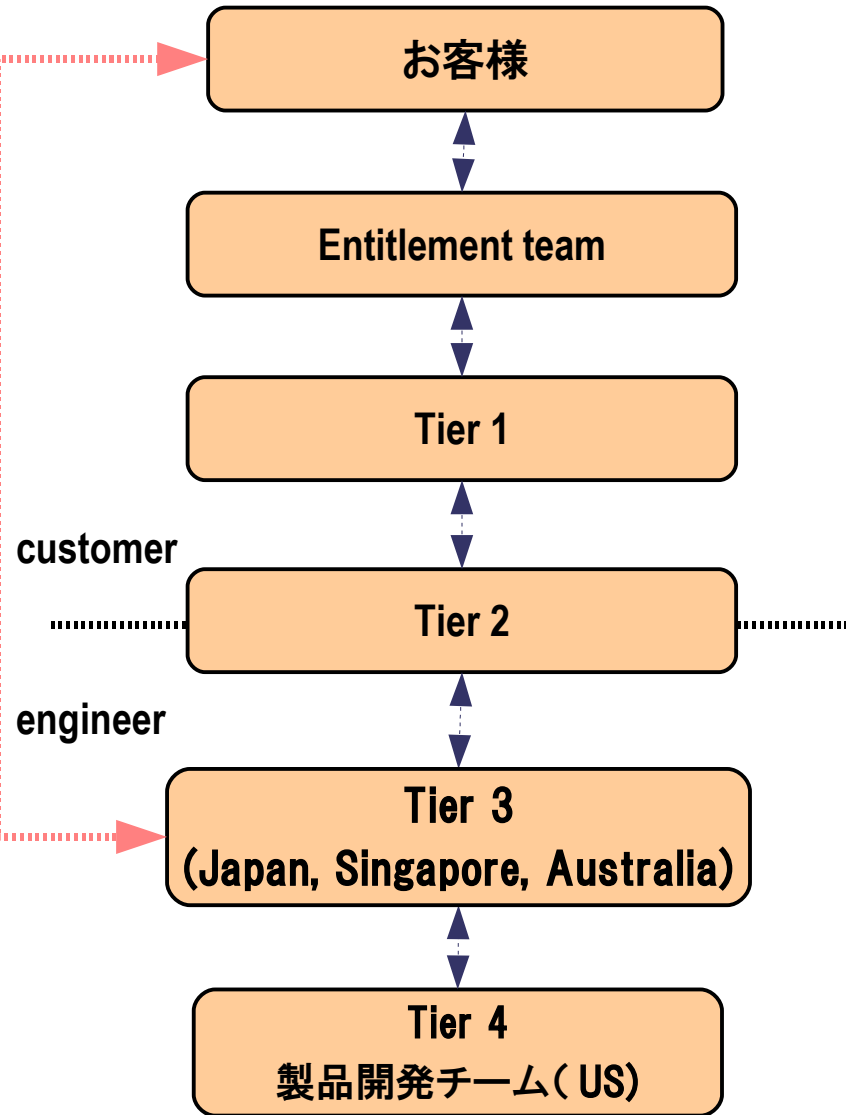
118855-19 SunOS 5.10_x86: kernel patch

Patch は <http://sunsolve.sun.com/pub-cgi/show.pl?target=patchpage> より download 可能となっております。本 patch による修正内容やご適用方法等につきましては patch に付属の README に記載されておりますので、ご参照いただければと存じます。

以上、よろしく願いいたします。

※ 日本語版の送付は翻訳の都合により、英語版が発行されてから最大2週間程度要する場合があります。

サポート体制



通常ルート
SSE ルート

通常ルート

- Java 最新バージョンのみ(それ以外は問合せ受付不可)
- Sun プラットフォーム限定
- 契約確認グループにて問合せ受付。その後各 Tier で解決しない問題は次の Tier グループへエスカレーション。各 Tier 間での情報の往復が発生するため解決までに時間を要する
- 専任エンジニア制でなく、毎回異なるエンジニアが担当

SSE ルート

- Java 最新バージョン及び Java SE for Business をサポート (それ以前のバージョンでも QA サポートは提供可)
- 問合せはプラットフォームに依存しない(Java がサポートするプラットフォームに限る)
- Tier3 のエンジニアが直接受付するため、サポートレベルが高く、解決までの時間が短い
- 専任の上級エンジニアがアサインされ、お客様環境を事前把握した上で問合せ対応。更にお客様環境と同等環境を弊社内で作るため、問合せ内容の把握がスムーズ・製品開発チームとのダイレクトパス
- ビジネスインパクトにより、Fix Verification Module 作成

導入事例(1)

Windows2000 SP4 プラットフォームの BEA WebLogic 8.1 SP3 上で J2EE アプリケーションを構築しています。特定の業務アプリケーションを実行した際に JavaVM がダウンする現象が発生します。この事象は JavaVM に起因するものなのでしょうか？ そうであれば、回避策を教示願います。なお、Windows のワトソン・ログを添付しますので解析をお願いします。



OS、アプリケーションサーバ等のログの分析とソースコードの解析の結果、お客様の業務アプリケーションに問題があることが判明しました。根本原因を回答し、さらに業務アプリケーションのソースコードの修正を行い問題の改善を行いました。

導入事例(2)

HP DL360 (2CPU) 上の RedHat Enterprise Linux ES3.0 (2.4.21-27.ELsmp) プラットフォームのアプリケーション・サーバ上で実行される Java コンポーネントにおいて、スレッドを利用する処理を実行中に JavaVM がクラッシュします。問題の解析と対応方法を教示願います。



お客様の Java コンポーネントのソースコードの解析を行った結果、業務アプリケーションのスレッド処理の実行方法に問題があり、JavaVM のクラッシュを引き起こしていることが判明しました。推奨される実装方法の提示とソースコードの改修を行い提示しました。

サービスレベル

- **重要度レベル**
 - > **重要度レベル1**
 - > システムダウンおよび使用不可な状態
 - > **重要度レベル2**
 - > 使用可能であるが早急に対処すべき障害
 - > **重要度レベル3**
 - > 一般的質問(レベル 1,2 以外)
- **イニシャル・レスポンス**
 - > お客様がサービス要請を弊社にご依頼頂いた時点から、貴社へお問合せするまでの Best Effort Time
- **アクション・プラン**
 - > お客様がサービス要請を弊社にご依頼頂いた時点から、エラー修正 / 代替案の提供 / 長期アクションプランの提出までの Best Effort Time

重要度レベル	イニシャル・レスポンス	アクションプラン
重要度レベル 1	2時間	最大7日以内
重要度レベル 2	4時間	最大10日以内
重要度レベル 3	8時間	最大25日以内

まとめ

お客様の環境、サポート要件に合わせてフレキシブルに対応可能であること。標準的な仕様としては下記 になります。

- TAM (テクニカル・アカウント・マネージャ)がご契約のお客様に対して1名割り当てられ、該当するプロジェクトに対して、エンジニアの的確なアサインやインシデント/コールのハンドルを実施。
- 該当する製品の障害発生時に、バックエンドの開発エンジニアへ直接電話または、ダイレクトメールにて障害へ迅速に対応。
- 作業内容、年間インシデント数および料金は作業範囲記述書 (SOW) に個別定義。
- 基本的に弊社営業日 9:00-17:30 の対応となるが、契約によっては、グローバルな上位エンジニアを活用して 24 時間 365 日の対応も可 (要相談、プロダクトによっては不可な場合がございます)。
- 基本的な対象ミドルウェアおよびオペレーティングシステムは以下の通りです。
 - > Solaris 10, 9, 8
 - > Sun Java System
 - > Web Server, Application Server, Messaging Server, Directory Server
 - > Java2 Platform
 - > Java2 Enterprise Edition, Java2 Standard Edition
- 基本対象ミドルウェア以外の弊社製品に関するサポートはお客様の要件に合わせてご提案可能 (要相談)。
 - > SunCluster, HDS 関連ミドルウェア、他

サービスに関するお問合せ

サン・マイクロシステムズ株式会社

サービスビジネス・推進統括本部

ビジネス推進本部

Email: sse-er@sun.com

あるいは

Sun 担当営業まで

Appendix

FAQ

Q1. Javaの問題でPoint Patchみたいなものは出るのでしょうか？

A1. はい、通常はPoint Patchは出荷されませんが、ビジネス上インパクトが大きい場合Fix Verification Moduleが出荷されます。

Q2. Fix Verification Moduleはサポートされるのでしょうか？

A2. されません。

Q3. SSEはオンサイトでサポートしていただけるのでしょうか？

A3. 本契約はオンサイトサポートはございません。

Q4. 契約内容は選択できるものがあるのでしょうか？

A4. いいえ、契約のBaseはございますが、基本的にお客様のリクエストに応じサポートメニューを作っておりますので、一度ご訪問させていただきサポート要望をお聞きしお客様に合ったメニューを作らせていただきます。

Q5. 上級エンジニアをアサインするとありますがどのようなエンジニアになるのでしょうか？

A5. バックラインのエンジニアで、開発エンジニアとダイレクトにパイプを持っているエンジニアになります。

Q6. 上級エンジニアにダイレクトに連絡ができるとはどのような方法で連絡できるのでしょうか？

A6. 直接の電話、E-Mailとなります。E-Mailにて問題をお問い合わせを頂ければアサインされたエンジニアの携帯電話に情報がMailされるようになっております。

FAQ (cont.)

Q7. 最初の質問時に電話でもかまわないでしょうか？

A7. はい、かまいません。

Q8. 上級エンジニアと連絡が取れる弊社側のエンジニアは何人でもよいのですか？

A8. いいえ、メインの登録者2名、補助の登録者1名となっております。

Q9. メールする際に、必須な情報と、できる限り入れてほしい情報、その際のフォーマットなどはありますか？

A9. はい、ございます。

Q10. インシデントは無限にないのでどのような問題をインシデントを使って質問をすればよいのでしょうか？

A10. インシデントの使用方法はお客様にお任せしております。

Q11. インシデントの消費カウントは基準は？

A11. お客様にから新規お問合せを頂いた時点で、1インシデント消費となります。

Q12. 弊社のエンジニアが作成したJava Applicationをお送りするのでApplication Core Dumpの解析を行っていただけますか？

A12. はい。サンプルをいただければ解析させていただきます。

FAQ (cont.)

Q13. 弊社でJava Applicationをコーディングしておりますが、"A"の動作をさせたいのですがどのようにコーディングすればよいかアドバイスを頂くことは可能ですか？

A13. はい。可能です。

Q14. Platform, OSに依存することなくサポートしていただけるのでしょうか？

A14. はい。ご契約プロダクトがサポートしているPlatform, OSであればSolaris, Sun Platformでなくともサポートいたします。

Q15. 「上級エンジニアが直接サポート」とありますが、「上級エンジニア」とはどのような人なのでしょうか？

A15. プロダクトのソースコードを解析し、Java開発者に直接コンタクトをする権限を与えられたエンジニアです。

サン・マイクロシステムズ株式会社
サービスビジネス・推進統括本部
ビジネス推進本部