

IBM Support for Commercial Open Source

IBM は、商用オープンソースに対する IBM サポートを提供し、本サービス仕様書に記載されたとおりに、サポート対象の 商用オープンソース製品およびシステム環境の運用においてお客様を支援します。 サポート対象バージョンは <http://www-03.ibm.com/services/supline/products/>、または IBM から提供される場所に掲載されています。 個別契約書には、本サービスの対象となる商用オープンソース製品 (以下、対象製品といいます。) および本サービスに関する詳細が記載されます。

IBM は、1) お客様に L1 サポートおよび L2 サポートを直接提供し、2) お客様に代わって L3 問題をサプライヤーに提出し、当該問題を追跡して対応可能な解決方法についてお客様に助言します。 IBM は、すべてのサービス要求に対するお客様の単一窓口となり、サプライヤーと協力してサービスに関連する L3 問題を調整し、解決を支援します。

サブスクリプション： プログラム・サブスクリプションは、サービスに必須の前提条件です。 IBM はお客様に代わって、サプライヤーからプログラム・サブスクリプションを調達します。 プログラム・サブスクリプションに、ソフトウェア・メディア、ライセンス文書、および製品資料のコピーが含まれる場合があります。 適用可能なすべての項目は、サプライヤーの条件に基づき、サプライヤーからお客様に直接提供されます。 お客様は注文前に、サプライヤーのプログラム・サブスクリプションのご利用条件を再確認することとします。 お客様がサプライヤーの条件を受け入れない場合、お客様は、当該サプライヤーの条件に関するすべての質問を関連するサプライヤーに対して行い、IBM に対してお客様の代わりにプログラム・サブスクリプションを調達しないように通知します。

プログラム・サブスクリプションによって、お客様は、使用許諾された商用オープンソース・ソフトウェアに関する修正、パッチ、メンテナンスの更新およびリフレッシュを受けることができます。 サブスクリプション製品は、電子的なダウンロードによってのみ利用可能です。

ライセンス条項： サプライヤーが使用許諾したソフトウェアは、サブスクリプションの下で直接配布され、サプライヤーのエンド・ユーザーご使用条件 (以下、EULA といいます。) のご使用条件に基づきサプライヤーによって使用許諾されます。 IBM が利便性のためにお客様に代わりサプライヤーが使用許諾したソフトウェアをサプライヤーに対して注文した場合においても、IBM は EULA の当事者でも、サプライヤーが使用許諾したソフトウェアのディストリビューター、ライセンサー、再販業者のいずれでもないことにお客様は合意し承諾します。

IBM サポートレベル

L1/L2 サポート：

すべての対象製品に関して、IBM は、以下に関する要請に対応して、(IBM のサポート・センターからの電話、または電子的方法により) リモート支援を提供します。

- 導入、使用、および構成に関する基本的な所要時間の短い質問
- コードに関連する問題の質問
- 問題の原因判別について支援するための診断情報レビュー (例えば、導入およびコードに関連する問題のトレースおよびダンプの解析支援など)
- 既知の障害、サプライヤーから利用可能な修正サービス情報および直接利用可能なプログラムのパッチを取得する方法に関するガイド

IBM は、問題の原因判別についてお客様を支援し、サプライヤーから利用可能な場合、修正情報の取得場所に関してお客様に指示を行います。 IBM は本サービス仕様書でサポートされるプログラムの障害の解決に対して責任を負いません。 IBM は、お客様によるサプライヤーからのパッチ、メンテナンス更新またはリフレッシュ (以下、修正といいます。) の取得における当事者ではありません。

L3 サポート： 新規の (言及されている、または既知の修正がない) 問題が特定された場合、IBM は、L3 サポートのために当該問題をサプライヤーに報告し、講じられる既知の措置およびサプライヤーから利用可能な修正情報についてお客様に通知します。 サプライヤーが使用許諾した修正情報 (修正を含みます。) は、サプライヤーのエンド・ユーザー・ライセンス契約 (EULA) のご利用条件に基づいて、サプライヤ

ーがお客様に直接提供し使用許諾します。お客様は、IBM が EULA の当事者でも、修正を含む、サプライヤーが使用許諾したソフトウェアのディストリビューター、ライセンサー、再販業者のいずれでもないことを了解し、合意します。サプライヤーが EULA に基づいて特定の保証、表明または補償をお客様に提供する場合がありますが、IBM は、明示的、黙示的のいずれの方法によっても、サプライヤーが使用許諾したソフトウェアに関して一切の保証、表明、補償、その他のライセンスは提供せず、お客様の要請に応じてお客様に代わって本サービス仕様書に基づくサービスのみを提供するものとします。上記の一般性を制限することなく、IBM は、いかなる請求、あるいはサプライヤーが使用許諾したソフトウェアの全部または一部が第三者の知的財産権を侵害している可能性があるとの主張に基づく請求に対して、一切補償を行わないものとします。

応答基準

応答時間とは、IBM 技術サポートがお客様の問題提出を受理してから、IBM がお客様にその提出確認のため折り返し電話をかけるまでの経過時間を意味します。IBM の初期応答は、お客様の要求の解決につながる場合があります、お客様の要求の技術的解決のために必要となる追加措置を判断する基礎となります。

お客様が選択した応答時間目標は個別契約書に指定されます。

IBM Basic Support : IBM は通常業務時間内において、お客様からのサービス・コールに対して 2 時間以内に電話で応答するために、商業的に合理的な努力を払います。IBM は通常業務時間外において、お客様が重要度 1 と指定したサービス・コールに対して 2 時間以内に応答するために、商業的に合理的な努力を払います。通常業務時間外における重要度 1 のケースに対するサポート要請は、音声通話によって報告する必要があります。

IBM Advanced Support : IBM は問題の重要度に基づいた目標とする応答時間内に、お客様からのサービス・コールに電話で応答するために商業的に合理的な努力を払います。

- 重要度 1 および重要度 2 の目標応答時間は、24 時間 365 日を通じて 30 分です。
- 重要度 3 および重要度 4 の目標応答時間は、24 時間 365 日を通じて 1 時間です。

IBM Support : 目標応答時間は、基準となる対象製品と対象製品に対してお客様が選択したサポート レベルによって決まります。

重要度の説明は、<https://www.ibm.com/support/pages/node/739151> に掲載されています。

IBM は、システムおよびネットワークの問題に起因する電子的な応答の遅延に対して責任を負いません。

お客様の責任

お客様は以下の事項に同意するものとします。

- a. 本契約に基づき規定されているすべての問題を IBM に提出して解決すること
- b. サプライヤーが使用許諾したすべてのサブスクリプションの注文および提供に対する窓口となるサブスクリプション・コーディネーターを指定すること
- c. お客様は、自身の環境での実装用に選択したすべての製品またはサービスの選択、導入、使用および運用に対して単独で責任を負います。

更新、終了

IBM は、90 日前の書面による通知により、本サービスを終了することができます。提供されなかったサービス期間の前払い分は、日割り計算により返金されるものとします。お客様は、生産的な使用または利便性を理由に、この一括払い料金のサービスを解約することはできないものとします。お客様が、対象製品のサポートの追加または継続の希望する場合には、新たな前払い期間および適用される料金を記載した新たな個別契約書で契約締結を行うものとします。

1) サービス仕様書、ならびに 2) 該当する取引文書 (例: 特則および個別契約書) は、本サービス仕様書およびその該当する取引文書に記載されるサービスに関連する完全な契約を構成し、お客様および IBM 間の従前の口頭もしくは書面による意思表示に代わります。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、本サービス仕様書の条件に同意します。