

IBM Support for Microsoft Products

IBM Support for Microsoft Products は、サポート対象製品およびシステム環境の運用に関するリモート支援のサービス（以下、サービスといいます。）を提供します。お客様は、本サービス仕様書に記載されているとおり、アドバンスサポート(通常営業時間内)を選択することができます。お客様の選択については個別契約書に記載されています。

1. サービス内容

IBM は、以下に関するご要望に対してリモート支援を提供します。

- a. お客様の対象サポート・グループ内のすべての対象 Microsoft 製品についての基本的な短時間の導入方法、使用法、および設定方法に関する質問
- b. Microsoft のサポート対象製品の公開済み技術情報に関する質問

IBM サポートは、Microsoft により一般利用可能な更新の提供に限定されます。対象となる Microsoft 製品の場合、IBM は問題の原因特定を支援し、一般に利用可能な場合には復旧情報を提供します。新しい（未知の）問題が特定された場合、IBM はその新しい問題を Microsoft に報告し、お客様にその報告を通知します。IBM が提供する更新はすべて、電子ダウンロードによるもののみとなります。問題の解決は Microsoft 社の責任となります。

IBM は、すべての Microsoft 製品に関して Microsoft ライフ・サイクル・ポリシーを遵守します。IBM は、公開されたライフサイクル外の製品のセキュリティ・パッチ適用に関するものを含め、お客様が Microsoft から直接購入する可能性のある拡張サポート契約については責任を負わないものとします。

2. 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. すべての要求は、<https://www.ibm.com/planetwide/>に記載された特定の国のサポート番号に電話するか、電子的に <https://www.ibm.com/support/>を介して IBM サポートに提出すること
- b. お客様がサービスを要請するすべての対象ソフトウェア製品について、お客様が適切にライセンスを取得していることを確認します。IBM は、いかなる IBM 以外のライセンスの当事者でもありません。
- c. 対象製品に関して、Microsoft との有効なサブスクリプション契約を締結していること
- d. 最新のサポート対象製品リストを取得し、定期的にお客様の対象サポート・グループ内での追加や削除を確認すること
- e. 短時間の操作方法に関する質問の技術サポート範囲を理解するために、<https://www.ibm.com/support/pages/node/796206>の内容を確認すること
- f. お客様が支援を要請するソフトウェア問題に関連するすべての利用可能な診断情報（製品またはシステム情報を含む）を IBM に提供すること
- g. IBM がお客様に推奨するマイクロコード、ファームウェア、修正プログラムの導入について責任を負うこと
- h. お客様のマシン・インベントリーおよび／または処理能力の変更が発生した場合、変更の発生後 1 カ月以内に IBM に書面で通知すること。変更があった場合、お客様のサービス料金が改訂される場合があります。

3. サービスの更新

本サービス仕様書は更新されません。対象期間を追加する場合は、別個の取引として文書化されます。

本サービス仕様書、適用される取引文書、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です。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

抛しません。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。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。