

サービス仕様書

Software Support Extension

1. サービス内容

ソフトウェア・サポート・エクステンション(以下、本サービスといいます。)には、IBM が発表したプログラム・バージョンのサービス終了後に発見された問題に対応する (IBM のサポート・センターからの、または以下に指定する電子アクセスによる) リモート・アシスタンスが含まれます。

プログラム固有の条件がある場合は、付録に明記されます。 選択したサポート・レベル、サポートされる製品、料金、保証期間の日付、その他の詳細は個別契約書に明記されます。

ソフトウェア・サポート・エクステンションの対象となるプログラムについては、IBM ソフトウェア・メンテナンス、IBM パスポート・アドバンテージ、または同等の補償 (該当する場合) を維持する必要があります。

NI+CPは、日常的かつ短時間で済むインストールおよび使用法 (手順) に関する質問およびコード関連の質問について、通常の営業時間内に、お客様の情報システム (IS) テクニカル・サポートの担当者様のみを対象として、電子アクセス、もしくは可能な場合には電話を介してアシスタンスを提供いたします。 NI+CP は、重要度 1 に対する支援を、24 時間 365 日提供します。 重要度のレベルは、

「IBM サポート・ガイド」 (<https://www.ibm.com/support/pages/node/739151>) に定義されています。

アシスタンスは、お客様の企業内のテクニカル・サポート担当者の方のみを対象としており、お客様のエンド・ユーザー向けに提供されるものではありません。 NI+CPは、IBM の製品またはサービスの動作に中断がないこと、もしくはエラーが生じないこと、または、NI+CPがすべての障害を修正すること、もしくは第三者による中断や第三者による不正なアクセスを防止することを保証するものではありません。

2. ソフトウェア・サポート・エクステンションのサポート・レベル

2.1 使用法サポートに対してのみ適用

NI+CP は、対象機械およびサポート対象製品に関する手順、使用法、構成、および製品資料に関する質問に対してリモート・アシスタンスを提供します。 本サービスには、(1) 予防サービス、(2) パッチ、バイパス、修正の作成、またはソフトウェアの開発 (セキュリティーに対処するよう設計されたものを含む) は含まれません。

2.2 障害サポートに対してのみ適用

NI+CPは、サポート対象製品の新規および既知の障害に対して、次のようにリモート・アシスタンスを提供します。

- a. サポート対象製品に関連する製品資料に関する質問に対するアシスタンスを提供します。
- b. 問題の原因の特定に役立つ診断情報を確認します (インストールの問題に関する追跡とダンプの解釈の支援が含まれます)。
- c. 障害に対する修正サービス情報およびプログラム修正が、サポート対象製品の IBM プログラム・ライセンスに基づいてすでに提供されている既知の問題に対処するための技術アシスタンスを提供します。 障害サポートには、(1) 予防サービス、または (2) パッチ、バイパス、修正の作成、もしくは新規ソフトウェアの開発 (セキュリティーに対処するよう設計されたソフトウェアを含む) は含まれません。
- d. サポート対象製品に、プログラムの設計が想定するサポート対象オペレーティング・システム環境で適切に使用されているにもかかわらず、プログラム仕様に適合しないなどの障害が含まれていると判断された場合、NI+CPは、商業的に妥当な努力をして、修正制限、バイパス、または修正パッケージを提供しますが、前提条件や相互に必須となる修正パッケージが必要となる場合があります。 すべての修正は、サポート対象製品のリリース時点でのメンテナンス・レベルで提供されます。 NI+CPは、セキュリティー問題に関する修正制限、バイ

パス、更新、パッチ、または修正を常に提供できるとは限りません。例えば、IBMおよびNI+CPは、コードの実装および依存するアーキテクチャーの変更に関連するサイズ、複雑さ、またはリスク要因により、解決が実行不可能であると独自の裁量で判断する場合があります。

2.3 使用法と既知の障害に対するサポート

NI+CPは、日常的で短時間で済むインストールおよび使用法(手順)の質問、およびコード関連の質問に関して支援をします。NI+CPは、修正サービス情報と修正がすでに提供されているサポート対象製品の既知の障害についても支援をします。本サービスには、(1) 予防サービス、または(2) パッチ、バイパス、修正の作成、もしくは新規ソフトウェアの開発(セキュリティーに対処するよう設計されたソフトウェアを含む)は含まれません。

2.4 全面的なサポート(使用法、既知および新規の障害に対するサポート)

本項 2.3 に加えて、サポート対象製品に、プログラムの設計が想定するサポート対象オペレーティング・システム環境で適切に使用しているにもかかわらず、プログラム仕様に適合しないなどの障害が含まれていると判断された場合、NI+CPは、商業的に妥当な努力をして、前提条件または相互必須の修正パッケージを必要とする可能性のある修正制限、バイパス、更新、パッチ、または修正を提供します。修正がある場合は、サポートされている製品のその時点のメンテナンス・レベルで提供されます。NI+CPは、セキュリティー問題に関する修正制限、バイパス、更新、パッチ、または修正を常に提供できるとは限りません。例えば、NI+CPは、コードの実装および依存するアーキテクチャーの変更に関連するサイズ、複雑さ、またはリスク要因により、解決策が実行不可能であると独自の裁量で判断する場合があります。

3. 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. NI+CP が提供するアクセス・コードは、お客様の許可する担当者しか使用できないことを保証します。
- b. 要求に応じて、利用可能な最新の修正サービス・レベルをインストールします。
- c. NI+CP 以外のソースから入手した修正は一切適用されません。
- d. 拡張ソフトウェア・サポートの対象となるプログラムについて、IBM ソフトウェア・メンテナンス、IBM パスポート・アドバンテージ、または該当する場合には同等の契約を維持します。
- e. ソフトウェア問題管理記録に関係するすべての関連診断情報(製品またはシステム情報を含む)を NI+CP に提供します。

上記のお客様の責任に加え、障害サポートを含むサポート・レベルについて、お客様は以下に同意するものとします。

- a. 修正を受け入れる前に回帰テストを実行し、お客様の System z 環境内での整合性を検証します。
- b. NI+CP が提供する回帰テストに合格したすべての修正を適用してソフトウェアを更新し、問題解決を支援します。修正パッケージがお客様の回帰テストに合格しなかった場合、NI+CPは商業的に妥当な努力をして問題を再処理します。

4. 終了および解約

NI+CPは、80 日前まで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。

お客様は、対象機械およびサポートされる製品またはプログラムごとにサービスが少なくとも 2 か月間実施された後、45 日前の書面による通知によりサービスを終了することができます。お客様は、終了したサービスに関連した残存期間分の前払い料金を受け取ります。本サービスは、自動更新されません。

本サービス仕様書、該当する取引文書、該当する付随文書、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 との間でなされた、従前の口頭ま

たは書面による意思の疎通に取って代わりま す。したがって、いずれの当事者も、完全な合意に明記されていない、いかなる表明にも依拠しません。これには、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) 他の顧客の経験、または3) お客様が達成し得る成果もしくは節減などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。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、もしくは使用することにより、または、2) いずれかの当事者により署名が要求されている場合に、本サービス仕様書(または参照により本書を組み込んでいるその他の文書)に手書きで、もしくは法律で認められている場合には電子的に署名もしくは本サービス仕様書に記名・押印することにより、本サービス仕様書の条件を受諾するものとします。