サービス仕様書

IBM Integrated Multivendor Support (IMS)

1. サービス内容

NI+CPは、http://www-03.ibm.com/services/supline/products/index.html に記載された、統合マルチベンダー・サポー ト(以下「IMS」といいます。)の対象製品について、以下のとおりハードウェア修復保守(診断およびフィールド交換可能ユニット「FRU」によるハードウェア・コンポーネントの交換)(以下「本サービス」といいます。)を提供します。NI+CPは、本サービスに関するお客様の単一窓口となります。 本サービスの対象となるすべての FRUを 完全に識別するために、お客様の対象機器の調査が必要になる場合があります。

NI+CPは、お客様がこの本サービス仕様書に、新たに追加、または再配置した IMS 対象製品のサポートを開始するために、最大 30 日が必要となります。

IMS 対象製品の設置場所、選択されたオプション、および本サービスに関連するその他の詳細は、本サービス仕様書に付随する個別契約書に明記されています。 指定された場所にある全ての IMS 対象製品は本サービスの対象 となる必要があります。

1.1 サービス内容

NI+CP は、IMS 対象製品について、以下を含む初期問題判別をリモートで実施します。

a. ハードウェアの使用法、設定、および問題の解決
b. サービス要求の初期問題判別
c. オンサイト・サービスに関しては、ハードウェアの問題に対してオンサイト・サポートが必要

NI+CPが判断した場合、サービス技術員を派遣します。

NI+CPは、個別契約書で指定された、対象他社製品の型式毎の、製造元による基本構成を対象とした保守サービスを提供します。 他社製品の修理は、製造元が必要とする部品および技術サポートの入手の可能性に影響されま す。 保守部品については、対象部品と機能的に同等な新品または中古品、製造元以外で製造されている場合があ ります。 NI+CPは、利用可能な保守部品またはメーカーサポートが不足している場合は、本サービスを終了できるも のとします。

1.2 ハードウェア・コンポーネントの交換および事前交換部品の返送

IBM リモート・サポート・センター(IBM RSC)で開始されたサポート要求の結果がハードウェア障害である場合、 お客様は、サポート要求の解決から 15 日以内に、当該ハードウェアを返却する意向をNI+CPに通知するものとします。 ハードウェアの交換は、Return Material Authorization(以下「RMA」といいます。)の手続きに基づいて行わ れます。 ハードウェア・コンポーネントを上記 15 日以内に返却しなかった場合、またはサポートができない状態 で返却した場合、NI+CP は、その時点の標準価格に従って計算された、供給した交換用ハードウェア・コンポーネントの費用をお客様に請求する権利を有するものとします。 お客様は、それに従い支払うことに同意するものと します。 お客様は、返却された故障ハードウェアに、その交換を妨げる法的義務または制限がないことを確認し、各FRUを個別に発送して返却するものとします。

1.3 メディア・リテンション

メディア・リテンションによって、お客様は、本サービスの過程で交換された、フラッシュ・メモリー・カー ド、ソリッド・ステート・ドライブ、ハード・ディスク・ドライブ、および両当事者が相互に合意したその他の メディア(以下、総称して「メディア」といいます。)を保持することが可能になります。 報告された問題が当該 メディアの交換を必要とする場合、NI+CPは交換品を提供し、取り外した欠陥のあるメディアはお客様に提供され ます。 メディア・リテンションの対象となる製品は、本サービス、または同等のNI+CPのサービスの対象である必 要があります。 お客様は以下の事項に同意するものとします。

a.交換時にNI+CP が保持した欠陥メディアを受け取るお客様の担当者を指定すること。 交換時にお客様担当 者がメディアを受け取ることができない場合、NI+CPは交換されたメディアをIBM資産として保持すること。
b.欠陥ドライブを実稼働で再使用されないようにすること。
c.保持された全てのハード・ドライブは、適用される環境法および規制を遵守して廃棄すること。
d.本サービス対象でない製品と本サービス対象製品の間で欠陥のあるメディアを転用しないこと。
e.NI+CPに製品の構成変更を通知すること。

1.4 バッテリー保守オプション

バッテリー保守オプション(以下「本オプション」といいます。)に基づき、NI+CPは、欠陥のある、または動作不能のバッテリーを交換します。お客様から報告された問題がバッテリー交換を必要とする場合、NI+CPは、IBM 技術員が交換するバッテリーを提供します。

本オプションの対象製品は、本サービスの加入が必須条件です。　該当の個別契約書には、設置場所、シリアル番号、および適用期間別に対象製品が明記されます。

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.すべてのサービス要求について、NI+CPに連絡すること。

b.要求に応じて、リモートでの問題診断および修正のために、モデムまたはインターネットを介してお客様ハードウェアへの一時的なアクセスを NI+CP に提供すること。 お客様は、お客様の施設で必要なモデムおよび 電話回線を供給し、お客様の管理下において、ハードウェアへの一時的なユーザー・アクセスを NI+CPに提供 する責任を負います。 情報の安全性については、お客様が責任を負うものとします。 お客様は、紛失または変更されたファイル、データおよびプログラムを再構築するための手順を維持すること。

c.サービス要求を行う前に、オペレーターの責任、保守手順、および消耗品に関する、本サービス対象製品の製造会社およびNI+CPが提供するすべてのガイドライン(オペレーター・マニュアルおよびコール手順など)に従うこと。

d. ハードウェアの移動、追加について、NI+CP に 1 か月前に書面で通知すること。 お客様は、元の構成にないFRU のアップグレードまたは変更を含む、ハードウェア構成へのいかなる変更も、変更後 30 日以内に、NI+CPに通知すること。

e.ソフトウェア(ライセンス交付済みオペレーティング・システム・ソフトウェア・プログラムまたはハードウェアにインストールされているライセンス交付済みソフトウェア・プログラムのすべてのリリース)、イメージおよび構成を定期的にバックアップすること。

オンサイト・サービスの場合、お客様は以下の事項について同意するものとします。

f. 高所作業に関する現地の法律の要件内でハードウェアにアクセスできるよう、すべてのハードウェアが設置されていることを確認すること。 脚立が現地の法律で許可されていて、そのハードウェアに到達するために 必要な場合、脚立を使用する場所が水平で、障害物がなく、脚立を安全に使用するのに適した場所であることを確認すること。

g. 重量が 39 ポンド(17.69kg)を超える FRU の交換の必要があると判断された場合、パレットジャッキ、ハンド カート、フォークリフトなどのツールを提供し、そのツールを操作して、交換用 FRU をお客様の搬入口または搬送口から設置場所まで移動すること。 FRU の交換が完了したら、交換された FRU を設置場所から搬入口または搬送口まで移動すること。

h. サービス担当者がお客様の無人サイトで作業する必要がある場合、サービス技術員に安全性およびセキュリ ティー保護を提供すること。

3. サービスの対象外

以下のサービスは含まれません。

a.ハードウェアの導入またはカスタマイズ、ソフトウェアの導入、設定、またはカスタマイズを行うこと。

b.新規または更新されたソフトウェアを実行するために必要なハードウェアまたはメモリのアップグレードの提供。

c.製造会社または NI+CP によって提供されていない機能、部品、デバイス、またはソフトウェアのサービス。

d.付属品サプライ品の提供、消耗品の交換。ただし、お客様が第 1.4 項のバッテリー保守オプショ ンを追加された場合は除外します。

e.誤用、事故、改造、不適切な物理的環境もしくは稼働環境、お客様による不適切な保守、または製造会社から提供された文書に指定されていない方法で使用されたハードウェアのサービス、またはマシンもしくは部品の識別番号ラベルが剥がされたり、変更されたりしているハードウェアのサービス。

f. NI+CP が責任を負わない製品により引き起こされた障害、電気工事または屋外でのハードウェア作業

g.ソフトウェア、プロジェクタースクリーン、天井照明、照明構造、バックライト、家具(テーブル)、構造アセンブリ、アクセサリーキット、マイクやディスプレイなどの非標準またはお客様提供のコンポーネント、通常の摩耗や破損、およびビデオ会議製品向け電球の標準的な焼き付きなど。

h.交換されたコンポーネントから交換用 FRU へのライセンスまたはライセンス・キーの移転、交換用FRUへのデータ、ソフトウェア、構成またはアプリケーションの回復もしくは移転、ソフトウェア問

題のトラブルシューティングまたは欠陥のあるコンポーネントの RCA(根本原因分析)の実施。
i.お客様または第三者のソフトウェアの修正、カスタマイズまたは機能強化に起因する問題に関連するサービス。
j.ハードウェアの輸送、移設またはそれらに関連する損傷を修復するためのサービス。
k.電源コード、ラック・マウント・キットおよびケーブル、これらに限定されない付属品、バッテリー、 消耗 品、または使い捨ての部品の交換。
l. お客様の教育、訓練およびコンサルティング・サービス。

4. データ処理の保護

NI+C P が、(a)お客様の個人データをお客様の復処理者として処理する場合で、(b)欧州連合の一般データ保護規則 (EU/2016/679)(以下「 GDPR 」といいます) がかかる個人データに適用される場合、http://www.ibm.com/partnerworld/bpdpa の IBM の Data Processing Addendum forBusiness Partners (BP-DPA) および該当する DPA Exhibit(s)(「DPA 別表」(https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy に掲載))が適用され、「TD」を「本契約」、「BP」を「お客様」、また「IBM」を「NI+C P」と読み替えて本契約を補足します。この場合、本契約で参照する http://ibm.com/dpa にあるIBMのデータ処理補足契約書（DPA）にある DPA は、 BP-DPA により置き換わるものとします。

5. サービス終了および更新

NI+CPは、80日前までの書面による通知により、IMS 製品のサービスを終了することがあります。 提供されなかっ たサービス期間の前払い分に対しては、日割り計算により返金が適用されます。 お客様は、自己都合によって、 このサービスを解約することはできません。 お客様が、IMS 対象製品の追加、またはサービスの更新を要求する 場合は、新規契約期間と適用される料金等を記載した新しい個別契約書を必要とします。