サービス仕様書

IBM Multivendor Enhanced Support for Network and Security

1. サービス内容

NI+CP は、個別契約書に定める Cisco Systems,Inc.（以下「Cisco 社」といいます。）の製品（以下「Cisco 対象製品」といいます。）について、Cisco 社のハードウェアおよび ソフトウェア（以下、総称して「Cisco 製品」といいます。）に対して、個別契約書に記載されているサービス・レベルに従い マネージド・メンテナンス・ソリューション（以下「本サービス」といいます。）を提供します。さらに、Cisco 対象製品に導入された Cisco 社の機械コードについて、NI+CPは、契約期間中または Cisco 社にて発表されたソフトウェア保守終了日まで、 Cisco 社ソフトウェアの各メジャー・リリースおよびバージョンをサポートするものとします。本サービス仕様書において、ソ フトウェアとは、Cisco 対象製品に導入され、お客様が有効なライセンスを保有している Cisco 社オペレーティング・システム のソフトウェア・プログラム（例：IOS, IOS-XE, NX-OS）および Cisco 社アプリケーション・ソフトウェアのサポート対象リ リースを指します。アプリケーション・ソフトウェアとは、Cisco Systems® Network management Software、セキュリティ ー・ソフトウェア、IP telephony ソフトウェア、インターネット・アプライアンス・ソフトウェア、Cisco® Intelligent Contact Management Software、IP Contact Center Software、Cisco Customer Interaction Suite Software を含みますがこれらに限定さ れず、Cisco クラウド上でアクセスする非常駐またはスタンドアロン・ソフトウェア製品群を指します。
NI+CPは、本サービスおよび Cisco サービス・コンポーネントを含む、Cisco 製品向けのサービスおよびお客様の Cisco 対象製品に対す るサポートを提供します。本サービスは、お客様が Cisco 対象製品に適用される最新のライセンスを保有していることを条件 とします。NI+CP は、エンドユーザーライセンス契約 (EULA) の条項を含む、Cisco 社とお客様間のいかなる条項の当事者では ありません。本サービスは、お客様と Cisco 社との使用許諾契約を遵守して実施される必要があります。
NI+CPは、お客様のハードウェアやソフトウェアの問題を解決するために、Cisco 社にサポートを依頼することがあります。お客 様が Cisco 社に連絡することを希望する場合、お客様は NI+CP に連絡し、NI+CP は、お客様、Cisco 社および NI+CPとの三者間の調 整を行うものとします。NI+CPは、お客様が抱える問題の解決、その他お客様へのサポート提供について責任を負うものとしま す。NI+CPは、お客様が個別契約書に新規に追加した、または移設したすべての Cisco 対象製品のサポートを開始するために、 最大 30 日間必要とします。ただし、お客様に特定のサービス要求がある場合、NI+CP はより早くお客様にサポートを提供するた めに商業的に合理的な努力をします。
個別契約書には、設置場所、サービス・レベル、およびお客様が本サービスを契約した期間別に、Cisco 対象製品が明記されま す。Cisco 対象製品は、お客様のサービス対象に自動的に追加されることはなく、本サービスが自動更新されないものとします。 お客様が Cisco 対象製品の追加またはサービスの更新をする場合は、その対象製品、新規契約期間、および適用される料 金を記載した新しい個別契約書を締結するものとします。
Cisco 社の対象ソフトウェアについては、Cisco 社の製品ウェブサイトに掲載され、新しいプログラムの追加、またはプログラムもしくはプログラム・リリースのサポート終了日を反映して、定期的に更新されます。Cisco 社の対象ソフトウェアのサポー トに関して NI+CP は報告された問題に対する修正が存在するかどうかを判断し、存在する場合には、お客様が有効なライセンスを保有する場合に限り、Cisco 社のサイトから適用可能な修正をダウンロードして入手できるようにします。お客様は、Cisco.com のアカウントを通じて、オンライン技術情報および一般情報を閲覧することができます。

NI+CPは以下のサービスを提供します。
a. Cisco対象製品について、IBMリモート・サポート・センター (RSC) を介してリモートで初期問題判別を行います。
b. オンサイト・サービスでは、ハードウェアの問題に対してオンサイト・サポートが必要とNI+CPが判断した場合、サービス技術員を派遣します。
c. 報告されたソフトウェアの問題に対する回避策の提供を支援し、または新たに報告された問題に対する修正を実装するためにCisco社と協力します。
d. サポート対象ソフトウェアの利用可能なアップデートの入手を支援します。また、サポートがあるフィーチャーセット・ アップグレード・ライセンスをお客様が購入した場合は、そのアップデートが利用可能で、かつお客様からNI+CPに対してそ の要求がある場合に、当該のフィーチャーセット・アップグレード用のアップデートをお客様に提供します。サポート文 書は、Cisco.comソフトウェア・センター (https://software.cisco.com/download/home/268438303) から入手可能です。お客様に は、すべてのサービス・レベルについて、24時間365日利用できるIBM RSCへのアクセスが可能です。IBM

RSCは、お客 様のCisco対象製品の使用、設定、およびトラブルシューティングに関して、お客様を支援します。

以下のサービスは含まれません。
a. ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークおよびセキュリティー基盤の構成およびカスタマイズを含む、計画立案、設 計、導入およびマネージドサービス
b. 新規ソフトウェアまたは更新されたソフトウェアの実行に必要なハードウェアおよびメモリ、またはそのいずれかのアップグレード、付属品およびサプライ品、消耗品（ケーブル、電源コード、ラック・マウント・キットなど）の交換
c. Cisco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. 誤用、事故、修正、不適切な物理的もしくは稼働環境、またはお客様による不適切な保守により損傷したハードウェアの サービス
e. Cisco社が提供する文書に規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
f. 機械や部品の識別ラベルが剥がされたり、変更されているハードウェアのサービス
g. NI+CPが責任を負わない製品により引き起こされた障害対応
h. ハードウェア変更のサービス
i. 電気工事または屋外でのハードウェア作業
j. 屋外に設置されているハードウェアのサービス、または屋内に設置されているがサービスを行うために特別な装置（例: ホ イスト、ハーネス、8フィート超の脚立）を必要とするハードウェアのサービ
k. メジャー・ソフトウェア・アップグレード、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、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、通常の磨耗や損傷、ビデオ会議製品の電球の焼き付きなど

1.1 応答基準

NI+CPは通常営業時間帯において、お客様からのサービス要求に対して 1時間以内に応答するために、商業的に合理的な努力をします。NI+CPの初期応答は、お客様の要求の解決につながる場合もあれば、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る場合もあります。通常営業時間外に、NI+CPは、重要度1または重要度2の問題であるとお客様が指定 したサービス要求に1時間以内に応答するよう商業的に合理的な努力をします。通常営業時間外に発生するその他すべてのサービス要求は、翌営業日に処理されます。NI+CP 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。

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

1.2 サービス・レベル

Cisco対象製品に適用されるサービス・レベルは、個別契約書に記載されます。本契約期間中にお客様がCisco対象製品のサー ビス・レベルのアップグレードを要求する場合、お客様はNI+CPに対して90日前までに書面で通知することとします。サービ ス・レベルの変更に伴い料金が変更されます。Cisco対象製品のサービス・レベルのダウングレードは、本契約期間中は認められません。NI+CPは、お客様が選択したサービス・レベルを提供するために、商業的に合理的な努力をします。お客様の所在地に より、地理的および重量的制限を受けることがあります。

1.3 Enhanced Support サービス・オプション

NI+CPは、以下のサービスを本サービスのオプションとして追加料金のもとに提供します。

1.3.1 Enhanced Support サービス・オプション：Cisco ネットワーク製品

a. 対象製品のオペレーティングシステム（OS）（例：IOS）のバックアップを行います。
b. 対象製品の構成データのバックアップを行います。
c. お客様の復旧手順に従い、対象製品の OS をアップグレードします。
d. 問題の切り分けに対する支援を設置場所にて行います。
e. 対象製品OS の誤りに対し、修正版を取得の上、適用します。

1.3.2 Enhanced Support サービス・オプション：Cisco UCS 製品

a. 対象製品に対して定期点検作業を実施します。
    1) NI+CP所定の機械清掃
    2) エラーログ確認および異常時の問題判別支援
    3) 正常確認を行います。（LEDの点灯、異音や異臭がないこと）.
b. 機械コードの入手作業および更新作業を行います。

c. 問題の切り分けに対する支援を設置場所にて行います。

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. Cisco対象製品に関するすべてのサービス要求について、NI+CPに連絡すること。
b. サービス要求を行う前に、Cisco対象製品の使用方法、オペレーターの責任、保守・サポート手順、および消耗品に関する Cisco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、コール手順、および製品資料など）に 従うこと。
c. すべてのサービス要求について、上記の規定に基づく重要度のレベルを提供すること。
d. NI+CPが要求する、本サービスの提供に関連する情報（お客様名、Cisco社対象ソフトウェアが導入されているサイトの所在地および住所、プログラム名、プログラム・バージョン情報、サーバー数およびお客様ライセンス数を含みますが、これに限りません）を提供し、変更があれば、それをNI+CPに通知すること。
e. Cisco社またはNI+CPがお客様に提供するアクセス・コードは、権限を有するお客様担当者のみが使用し、本サービスにおいて許可された場合にのみ使用すること。
f. 必要に応じて、現在の出荷連絡先情報を提供すること。
g. 本サービスにより取得した情報、およびお客様に提供された電子的診断とサービス提供機能は、お客様の企業内における Cisco対象製品のサポートにのみ使用すること。
h. Cisco対象製品の移設または追加について、NI+CPに1か月前までに書面で通知すること。また、お客様は、元のハードウェア構成にない機構のアップグレードまたはその変更を含む、対象ハードウェア構成への変更について、当該変更の30日以内に、NI+CPに通知すること。
i. 39 ポンド (17.69kg) を超えるフィールド交換可能ユニット「FRU」（ディスプレイ画面も含む）を交換する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、操作をおこない、FRUをお客様の搬入口から設置場所まで移動すること。FRU交換後、交換されたFRUを設置場所から搬出口に移動すること。

オンサイト・サービス

お客様は以下の事項に同意するものとします。
a. サービス技術員のために、ハードウェアに近接した暖房、照明、換気、電源コンセント、電話回線を備えた作業スペースを含む適切な作業環境と合理的なアクセスを提供すること。
b. ソフトウェアのイメージおよび構成を定期的にバックアップし、ハードウェアの修復のために、これらのイメージおよび 構成をサービス技術員に提供すること。
c. すべてのハードウェアが10フィート以下に設置されていること。4フィート以上に設置されたハードウェアには、ハードウェアの高さに達する脚立を用意すること。
d. 本サービスを提供するために必要なインターネット・アクセスを提供すること。
e. サービス技術員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。

Cisco社対象ソフトウェア

お客様は以下の事項に同意するものとします。
a. お客様がサービス要求をしたすべてのCisco社対象ソフトウェアについて、お客様が適切にライセンスを取得していることを確認すること。
b. 報告されたソフトウェアの問題を修正するため、または必要に応じて問題の特定を支援するための修正コードを含む、最新の対象ソフトウェア・レベルにアップグレードすること。
c. シートまたはユーザーごとのライセンス、その他の特定のライセンスまたは使用条件に基づく特定のシスコソフトウェア構成および（または）ライセンスについて、お客様は、すべてのシートおよび（または）ユーザーを含むこれに限定されない、お客様の構成全体をカバーする必要があることを了承するものとします。 本サービスは、当該構成、シートまたは ユーザーがサポート対象であることを、お客様がNI+CPに確認することを条件とします。
d. 本サービスに基づいて提供されるCisco社の対象ソフトウェア・メディアの損傷がないことを確認すること。
e. 報告されたソフトウェアの問題を修正するための修正コードを含む最新のCisco社の対象ソフトウェア・レベルにアップグレードすること。
f. サードパーティ製ソフトウェアについては、報告されたCisco社対象ソフトウェアの問題を修正する必要がある場合、または問題判別を支援するために必要であると報告された場合、最新リリースにアップグレードすること。

3. 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、本サービスを終了することができます。この終了に伴い、提供されなかった前 払い分のサービスについては、日割計算による返金が適用されます。参照する付随文書記載の”更新”および”解約”の規定は本サービスには適用しません。お客様は、本サービスを解約することはできません。

本サービス仕様書、該当するTD、適用される付随文書および両当事者間の有効な契約書は、本サービスに関する完全な合意で あり、両当事者間でなされた、従前の口頭また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。