サービス仕様書

Managed Maintenance Solution (MMS) for Lenovo

1. サービス内容

NI+CP は、お客様が選択したサービス・レベル・サポート・オプションおよび該当する個別契約書に記載されてい る追加サービスに基づいて、Lenovo 製品のマネージド・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。 本サービスは Lenovo（以下「Lenovo 社」といいます。）との共同サービスです。NI+CPは、Lenovo 製品の問題を解決する ために Lenovo 社にサポートを依頼する場合があります。 お客様が本サービスのために Lenovo 社に問い合わせを する場合、お客様は NI+CPに通知する必要があり、NI+CP はお客様、Lenovo 社および NI+CP との三者間の調整を行う ものとします。 いかなる状況においても、お客様は NI+CP にサービス要求をする必要があり、NI+CPは引き続きお客 様のサポートに対する責任を負います。 NI+CPは、Lenovo 社のすべてのサービス要求に関するお客様の単一窓口と なり、Lenovo 社と協力して、お客様のサポートに関する問題の調整と解決、レベル 3 サポートの手配、および該 当する個別契約書に記載されている予備部品の管理を行います。
お客様は、報告された問題を修正するため、または必要に応じて問題の判別を支援するために、コードを含む最 新のファームウェア レベルにアップグレードする必要がある場合があります。 NI+CP は、IBM リモート・サポー ト・センター(以下「IBM RSC」といいます。)をとおして、リモートからの初期問題判別を行います。 IBM RSC は、使用法および設定に関する質問、診断レビュー(問題の原因を特定するため)において、お客様を支援します。
故障したハードウェアコンポーネントまたは筐体の交換が必要であると NI+CPが判断した場合、NI+CP は、NI+CPまたはお客様が設置されるための交換品の配送を手配します。 NI+CPは、報告された既知の課題または問題に対する回 避策の提供を支援し、また新たに報告された問題の解決策の実装のために Lenovo 社と協力して支援します。 別 途記載がない限り、NI+CPは、権利を有するお客様に対し、Lenovo 社のダウンロード・センターから利用可能なフ ァームウェアのアップデートおよびサポート文書をダウンロードするよう案内します。
設置場所(サポートが提供される場所)別の、本サービスの対象となる Lenovo 社製品(以下「対象製品」といいま す。)に選択された該当するオプション、および本サービスに関するその他の詳細は、個別契約書に記載されま す。
NI+CPは以下のサービスを提供します。
a. 対象製品の初期調査および問題判別／問題発生源の特定を実施します。
b. 各ハードウェアのサービス要求について、IBM RSCを介してリモートで提供される初期問題判別のための現地 のエスカレーション・ポイントを利用できるようにします。
c. オンサイト・サービス・レベルに関しては、NI+CPの判断により、ハードウェアの問題に対してオンサイト・サポートが必要な場合、サービス技術員を派遣します。
d. すべてのサービス・サポート・レベルにおいて、お客様がIBM RSCに24時間365日アクセスできるようにします。

1.1 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、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。
お客様が本サービス仕様書の範囲外のサービスを必要とする場合、追加の NI+CPサービスおよびコンサルティング・サービスの情報を IBM 営業担当員に問い合わせることができます。
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. Lenovo 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へのサービ ス。
d. Lenovo 社が提供する文書に規定されている以外の方法で使用されたハードウェアへのサービス。
e. NI+CP が責任を負わない製品により引き起こされた障害。
f. 電気工事または屋外でのハードウェア作業。
g. 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ス。
h. お客様のオンサイト交換サービス・レベルにおいて、お客様に出荷された現場交換可能ユニット(FRU)の事前組み立て。

i. お客様担当者が不在で FRU を受け取ることができない、無人サイトでのオンサイト交換サービス。

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. サービス要求に関連するすべてのガイドラインに従い、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とおしてお客様の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。 本サービスの期間、お客様の情報のセキュリティーは、お客様が責任を負います。

b. 報告されたファーム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、最新の対象ファームウェアレベルにアップグレードすること。

c. ファイル、データ、プログラムのバックアップと再構築の手順、ファームウェア・イメージと構成を定期的 にバックアップし、それらのイメージと構成をサービス技術員に提供すること。

d. いかなる理由であれ、NI+CP に返却された製品から、NI+CP 以外のすべてのプログラムおよびすべてのデータ (個人または事業体に関する機密、専有情報、個人情報を含む)を確実に消去し、その返却を妨げるいかなる法的制限もないことを確認すること。メディア・リテンションは、有料オプションとして利用できる場合があります。

e. ハードウェアの移動、追加、または削除について、NI+CPに 1 か月前に書面で通知すること。 また、お客様 は、元の構成にないアップグレードまたは変更を含む、ハードウェアまたはファームウェア構成へのいかなる変更も、変更後 30 日以内に、NI+CPに通知することに同意します。

f. 本サービスの契約期間中、保守契約を継続すること。お客様は、個別契約書に記載されている期間を継続し、生産性または利便性から本サービスを解約することはできません。 お客様が保守サービスを失効し、 その後サービスの再開を要求する場合、特定の資格要件を満たす必要があります。 再開には、検査料金と復帰料金が含まれる場合があります。

オンサイト・サービスの場合、お客様は以下の事項に同意するものとします。

g. 暖房、照明、換気、電源コンセントのある作業スペースとサービス技術員が使用するためのハードウェアの近くにある電話回線を含む、適切な作業環境と合理的なアクセスを提供し、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ていることを確認すること。

h. 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を確認し、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。

i. サービス技術員がソフトウェアイメージをダウンロードするために、TFTP(Trivial File Transfer Protocol)機能またはインターネットアクセスを提供すること。

3. 対象製品

指定された場所にある全ての Lenovo 社の対象製品は、MMS 契約下で保守される必要があります。 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、本サービスは自動的に更新されないものとします。 製 品の追加またはサポートの継続は、新しい期間、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。