サービス仕様書

IBM Governed Multivendor Support for Non-IBM Products

1. サービス内容

IBM は、個別契約書に定める IBM 以外のハードウェアおよびソフトウェア製品（以下、総称して「他社製品」といいます。）について、お客様が選択したサービス・レベルに基づいて、以下の通り、マルチベンダー・サポート（以下、「本サービス」といいます。） を提供します。IBM は、マルチベンダー環境における他社製品のメンテナンスサポートおよびメンテナンス作業のコーディネーションを提供します。IBM は、すべてのサービス要求に対するお客様の単一の窓口となり、サービス・プロバイダーと協力して、(a) お客様のサポートに関する問題を調整および解決 (b) 予備部品の管理を行います。 IBM は (1)お客様に代わってサービス・プロバイダーに保証または保守の依頼を行い、(2) 解決まで保守作業および問題解決の調整に責任を負います。

本サービス仕様書および付随文書の条項に関わらず以下のとおりとします。

a. 料金は 本サービス対象の他社製品のインベントリーに基づきます。本サービス対象の他社製品のインベントリーが変更された場合、IBM は料金を調整します。

b. 本サービスは自動的に更新されません。 追加または更新は、新しい対象の他社製品、期間、および適用される料金とともに新しい個別契約書に記載されます。

c. お客様は、指定された取引契約期間中、本サービスを継続することに同意します。契約期間中にお客様が解約した際には、支払い済みのサービス料金は返金されません。

本サービスは、お客様が本サービスの対象となるすべての他社製品に対して有効な現行のライセンスを保有していることを条件としています。 IBM は、エンド・ユーザー使用許諾契約 (EULA) の条件を含む、製造会社/許諾者とお客様との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、お客様と製造会社/許諾者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。 いかなる場合でも、IBM は、EULA に基づく製造会社/許諾者に対する義務またはお客様が製造会社/許諾者との間で締結したその他の条件に対するお客様自身の遵守について責任を負いません。

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特定を支援するための修正コードを含む、最新のソフトウェア・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。

お客様が追加または再配置する本サービス対象他社製品のサービス開始まで最大 30 日が必要となります。IBM は、特定のサービス要求に対してより早く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。

サポートが提供される対象他社製品の設置場所、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、本サービス仕様書に付随する個別契約書に記載されるものとします。

1.1 応答基準

IBM 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。 IBM 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、IBM 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。 IBM 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。

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. 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に必要な修正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こと。

b. 本サービス対象他社製品の移設または追加について、IBM 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、IBM に通知すること。

c. 個別契約書で指定された期間は、契約を継続すること。お客様が契約期間の終了後に保守を失効させ、その後サービス再開するよう要求する場合、特定の資格要件を満たす必要があります。再開の要件には、検査料金、復帰料金が含まれる場合があります。

3. サービス終了および更新

IBM は、書面による通知をもって、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、日割り計算による返金が適用されます。

お客様は個別契約書に記載された期間を継続するものとします。 お客様は、本サービスを生産性の低下やお客様の都合で解約することはできません。

指定された場所にある種類別のすべての対象他社製品は、本サービスの下で保守する必要があります。 対象他社製品は、お客様の対象となるインベントリーに自動的に追加されません。 この本サービスは自動的に更新されません。 製品の追加またはサポートの継続は、新しい期間と関連する料金を文書化した新しい個別契約書の発行によって行われます。

本サービス仕様書ならびに該当す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、以前の口頭または書面による意思表示に代わります。 したがって、いずれの当事者も、完全な合意に明記されないいかなる表明に依拠しません。これには、1) 「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、これらに限られません。

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の注文、支払、または使用を行うことにより、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、本取引文書 (または参照によりこれを組み込む他の文書) に記名・押印、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するものとします。