サービス仕様書

Managed Maintenance Solution (MMS) for F5 Networks, Inc. Products

1. サービス内容

IBM は、個別契約書に記載されたサービス・レベル・サポート・オプションに基づき、F5 Netoworks 社ハードウェアおよびソフトウェア製品(以下、総称して「F5 製品」といいます。)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 F5 社との共同して行うサービスです。 IBM は F5 製品の問題を解決するために F5 社にサポートを依頼することがあります。指定された場所におけるすべての対象となる F5 製品が、本サービスの対象となる必要があります。 対象となる F5 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ありません。お客様が F5 社に連絡することを希望する場合、お客様は IBM に連絡し、IBM はお客様、F5 社および IBM の三者間の調整を行うものとします。 いかなる場合においても、IBM は、お客様へのサポート提供に責任を負うものとします。 IBM は、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、F5 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、およびスペアパーツの管理を行うものとします。

本サービスは、お客様が対象の F5 製品に対して有効なライセンスを保有していることを条件とします。 IBM は、エンドユーザーライセンス契約(EULA)の条項を含め、F5 社とお客様との間で交わされるいかなる条項の当事者ではありません。本サービスは、F5 社とお客様との使用許諾契約書に従って実施される必要があります。

IBM は、個別契約書に指定されたサービス・レベルに基づいて、IBM リモート・サポート・センター(以下「IBM RSC」といいます。)を介して、リモートからの初期問題判別を行います。 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特定を支援するために、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。 IBM RSC は、お客様の問題判別を支援します。

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 IBM が判断した場合、IBM は、お客様が取り付ける交換品の配送を手配します。 IBM は、報告されたソフトウェアの問題に対する回避策の提供や、新たに報告された問題に対する修正の適用を F5 社と協力して行うことも支援します。 IBM は、お客様へサポートされるソフトウェアに関する利用可能なソフトウェア・アップデートおよび F5 社のダウンロード・センターから利用できるサポートドキュメントを提供します。

両当事者は、相手方の要求に応じて、インベントリーファイルの提供および整備に限定して、最新の正式なインベントリーの更新に協力するものとします。IBMは、対象のF5製品の追加またはF5製品の構成変更について、当該変更の30日前に書面による通知を必要とします。 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。本サービス対象製品の設置場所、選択された適用可能なオプション、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。

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. ハードウェアまたは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を提供。
c. F5 社または IBM 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. F5 社が提供する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。
e. IBM が責任を負わない製品により引き起こされた障害。
f. 電気工事または野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 フィート超の脚立など)を必要とするハードウェアのサービス。

1.2 回答基準

IBMは通常営業時間内において、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。 通常の営業時間外に、IBMは、お客様が重要度1または重要度2の問題であるとお客様が指定した電話サービス要求に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。
重要度の定義は、以下のサイトでご覧いただけます。https://www.ibm.com/support/pages/node/739151

1.3 サービス・レベル

F5 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、お客様が対象となる F5 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、IBM に対して 90 日前までに書面で通知すること。 サービス・レベルの変更に伴い、料金が変更されます。 F5 対象製品のサービス・レベルのダウングレードは、契約期間中は認められません。 IBM 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。 本サービスの一部の要素は、お客様の地域によって、地理的および重量的な制限を受けることがあります。

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. お客様の管理下にある間、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のハードウェアへの一時的なアクセスを IBM に提供すること。お客様は、本サービス中のお客様の情報の安全性について責任を負うものとします。

b. 報告された問題を修正するため、または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もしくはソフトウェア・レベルにアップグレードすること。

c. ファームウェアと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、サービス技術員に提供すること。

d. 本契約の期間中、保守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、その後サービスを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。

オンサイト・サービスの場合、お客様は以下の事項にも同意するものとします。

e. サービス担当員のために、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。

f. すべてのハードウェアが 10 フィート以下の高さに設置されていること。 4 フィート以上の高さに設置されたハードウェアについては、ハードウェアの高さに達する脚立を提供すること。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

g. 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目的で、TFTP(Trivial File Transfer Protocol)機能またはインターネット・アクセスを提供します。

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、本サービスまたは対象製品のサポートを終了することができます。 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本サービスを継続するものとします。 参照される付随文書の条件にかかわらず、IBM は、お客様が期間中に本サービスを解約した場合、返金をしません。本サービスは、自動更新されないものとします。 お客様が、対象製品の追加またはサービスの更新をする場合は、新規契約期間と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。

作業指示書ならびに該当する取引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) 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、これらに限られません。 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。