サービス仕様書

Managed Maintenance Solution (MMS) for Juniper Products

1. サービス内容

IBM は、下記に記載する選択されたサービス・レベルに基づき、Juniper 社のハードウェアおよびソフトウェア製品（以下、総称して「Juniper 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。 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、Juniper 社と協力して問題を調整し解決します。

サポートが提供される設置場所ごとの Juniper 製品（以下、「Juniper 対象製品」といいます。）、選択したサービス・レベル、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るものとします。

1.1 サービス・レベル：オンサイト・サービス

オプション	On-site 24x7
1	IBM は 24 時間 365 日、部品、技術員および資材とともに修復のためのハードウェア保守を提供します。 制限事項が適用される場合があります。
オプション	**On-site 翌営業日対応 (NBD[1])**
2	前日の午後 4 時までにサービス要求され、前日の午後 6 時までに IBM がオンサイト・サービスを必要と判断した場合、部品、技術員および資材を手配し、翌営業日にハードウェア保守を提供します。（午後 4 時以降のサービス要求については、2 営業日後の対応となります。）

[1] NBD のスケジュール : FRU の NBD 配送または IBM サービス技術員派遣の締切時間は午後 4 時です。 午後 4 時以降のリモート診断と FRU の手配については 翌営業日に実施し、それに合わせて出荷または到着が予定されます。（例：診断を月曜日の午後 4 時以降に実施した場合、FRU は火曜日に出荷し、水曜日に到着します。）

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。 本サービスの一部は、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。

フィールド交換可能ユニット (FRU) とは、お客様の設置場所で交換可能なハードウェアのアイテムまたはユニットのコンポーネントまたはサブアセンブリを指します。 FRU は Juniper 社に代わって IBM の指定運送業者を使用して発送されます。代替輸送業者の利用は、お客様の費用負担となります。 FRU はサイズおよび重量制限を受けることがあります。

2. IBM の責任

IBM 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 Juniper 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。

Juniper 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実施します。また、以下も含みます。

a. Juniper 対象製品に導入されている Juniper OS サポート対象のリリースのソフトウェア・サポート
b. Juniper 社にて発表されたファームウェアサポート終了日までの各メジャー・リリースおよびバージョンのサポート
c. 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 IBM が判断した場合、サービス技術員を派遣します。
d. ファームウェアの既知の問題に対する回避策を提供することを支援します。
e. 新たに報告された問題を Juniper 社に報告します。このような新たに報告された問題に対して、Juniper 社が修正または回避策を実装した場合、IBM は、お客様に Juniper 社からのこれらの修正または回避策および入手可能なあらゆるサポートドキュメントをお客様に提供します。
f. Juniper 社のハードウェアとファームウェアに関する技術的および一般的な情報、および既知のファームウェア問題の解決策をお客様に提供します。

対象ソフトウェア・ライセンスについては、以下を提供します。

g. 導入、使用方法、設定に関する基本的な質問に対する回答の支援
h. 公開されている情報の提供
i. コードの問題に関連する質問に対するサポート
j. 問題の原因切り分けを支援するための診断情報の確認
k. 対象のソフトウェア・ライセンス条件に従い適用される、既知の問題に対する修正および修正サービス情報の提供

l. 商業的に合理的な努力を払って、報告された問題に対して回避策や修正を提供します。 IBM は、報告された問題に対して修正が存在するかどうかを確認し、存在する場合、IBM は修正の提供を支援します。

m. www.juniper.net を通じたマイナー・リリースとメンテナンス・リリースの提供。メジャー・リリースは含まれません。 ただし、お客様に有効なライセンスがあり、現在サポートが適用されている場合に限ります。

n. www.juniper.net のオンライン技術情報および一般情報の提供

2.1 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ファームウェアの導入、設定、またはカスタマイズ

b. 新規または更新されたファーム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. Juniper 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、またはファームウェアのサービス

d. Juniper 社が提供する文書に指定されていない方法で使用したハードウェアのサービス

e. 屋外に設置されている、またはサービスを実行するために特別な装置（例えば、10 フィートを超えるホイスト、ハーネス、または脚立）を必要とするハードウェアのサービス

f. 以下に起因した問題に関するサービス
i) お客様または第三者の修正、ii)ソフトウェアのカスタマイズまたは拡張、iii)お客様または第三者による誤り、iv)サードパーティ製ソフトウェアの使用

g. Juniper 社のサイト (https://apps.juniper.net/hct/home/) にある Juniper ハードウェア互換性ツールに準拠していないお客様のシステム構成変更に起因した問題に対するサービス

h. ハードウェアの運送、移設または関連サービスに起因した損傷を修復するサービス

i. 誤用、事故、改造、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

j. 当初取得したオペレーティング・プラットフォーム、ライセンス容量（例：シングル・ユーザー、マルチ・ユーザー）、またはソフトウェア・ファミリーとは異なるプログラムに対するサポート（アップデートまたはリリースを含む）の提供

k. 不正使用、お客様による必要な措置の不履行、誤用、Juniper 社提供の文書に指定されていない使用、または第三者の作為または不作為により、変更、修正、誤操作、破壊または損傷した対象ソフトウェアのサポート

l. ソフトウェア、ネットワークおよびセキュリティ・インフラストラクチャの構成およびカスタマイズを含む、計画、設計、または設置および管理サービス。お客様が対象外のサービスを必要とする場合、お客様の IBM 販売担当員に連絡して、追加のプロフェショナル・サービスおよびコンサルティング・サービス情報を入手してください。

m. 付属品、バッテリー、サプライ品の提供または消耗品の交換（電源コード、ラック・マウントキットおよびケーブルを含むが、これらに限定されない）

n. お客様の教育、トレーニング、およびコンサルティング・ サービス

3. お客様の責任

3.1 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 Juniper 社および IBM が提供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 に提供し、お客様の管理下にあるハードウェアへの一時的なユーザーアクセスを IBM に提供すること。 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。

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。

c. ファームウェアのイメージと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. ハードウェアの移設、追加について、IBM に 1 か月前に書面で通知すること。 また、お客様は、ハードウェアまたはファームウェアの構成に変更があった場合、元の構成にない機構のアップグレードまたは変更を含め、当該変更の 30 日以内に IBM に通知すること。

e. すべてのハードウェアが高さ 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ている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用意すること。

f. 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。

g. すべてのシステムで Juniper 社の自動サポートを有効にすること。

h. 本サービスの対象となる各 Juniper 対象製品について、以下の情報を IBM に提供すること。

(1) ライセンスキーまたはシリアルナンバー
(2) 構成情報
(3) 導入先の設置場所住所および設置場所担当者

i. お客様の対象ソフトウェアに関する一般的な技術情報を IBM が伝達できるお客様の窓口として、技術資格のある担当者（主要技術担当者）を指定すること。 お客様の主要技術担当者および各連絡担当者は、IBM RSC との効果的なコミュニケーションを可能にするために、お客様の Juniper 対象製品環境に関する十分な技術的知識を有している必要があります。
j. お客様がサービス要求するすべての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。
k. シートごと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対象ソフトウェア構成およびライセンスについては、お客様は、サポートされるすべてのシートおよびユーザーを含むが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 IBM に確認することを条件とします。
l. Juniper 社または IBM が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、本サービスに基づき許可された場合にのみ使用すること。
m. お客様が依頼するすべてのサービス要求に対して、重要度レベルを提供します。
「重要度」の説明は、https://www.ibm.com/support/pages/node/739151 に掲載されています。
n. 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対象ソフトウェアへのアクセスを IBM に提供すること。 お客様は、お客様の施設に必要なモデムおよび電話回線を提供し、お客様の管理下にある間、IBM に対象ソフトウェアへの一時的なユーザーアクセスを提供する責任を負うものとします。 お客様は、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。 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のバックアップと再構築のための手順を維持すること。
o. 必要に応じて、現在の出荷連絡先情報を提供すること。
p. 本サービスに基づいて提供される対象ソフトウェア・メディアの損傷がないことを確認すること。
q. サービス要求を行う前に、対象ソフトウェアの使用およびサポート手順に関する Juniper 社および IBM が提供するすべてのガイドライン（コール手順および製品資料など）に従うこと。
r. 報告されたソフトウェアの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ソフトウェア・レベルにアップグレードすること。
s. サードパーティ製ソフトウェアについては、報告された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。
t. 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診断機能は、お客様のエンタープライズ内における対象ソフトウェアのサポートにのみ使用すること。

3.2 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. 脚立を使用する場所が水平で、障害物がなく、脚立を安全に使用できることを確認すること。
c. 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すること。
d. ソフトウェアのイメージと構成を定期的にバックアップし、ハードウェアの修復メンテナンスに関連して、こ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。
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、IBM に無償で安全およびセキュリティ保護を提供すること。

4. サービス終了および更新

お客様は、個別契約書で指定された期間を継続し、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。 Juniper 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、本サービスは自動更新されないものとします。お客様が Juniper 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。

IBM は、90 日前までの書面による通知をもって、Juniper 対象製品に関する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。

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。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・レベル、時間、または「サービス」提供のための料金、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削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) 本取引文書に記載されたサービスの注文、支払い、または使用、もしくは 2) いずれかの当事者により要求される場合、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、本取引文書の条項を受諾するものとします。

同意します。

(お客様)

責任者_____

記名・押印

氏名 (活字体):

日付：

企業番号:

住所:

同意します。

(IBM)

責任者_____

記名・押印

氏名 (活字体):

日付：

仕様書番号:

住所: