Managed Maintenance Solution (MMS) for Lenovo

1. サービス内容

IBM 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 社との共同サービスです。IBM 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 IBM に通知する必要があり、IBM はお客様、Lenovo 社および IBM 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 IBM にサービス要求をする必要があり、IBM は引き続きお客様のサポートに対する責任を負います。 IBM 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。 IBM 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 IBM が判断した場合、IBM は、IBM 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。 IBM 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、IBM 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。

IBM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、IBM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 IBM 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 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. 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 IBM 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 IBM 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、IBM に返却された製品から、IBM 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、IBM 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、IBM 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。

この 1) 本サービス仕様書、2) 該当する取引文書(例：付随文書、個別契約書、および変更契約書)、3) 技術サービス付随文書(TSA)、および 4) クライアント・リレーションシップ契約書(CRA)、または両者間で有効な同等の契約は、本サービス仕様書およびその該当する取引文書に記載の本サービスに関する完全な合意でありし、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。

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:

同意します。

(IBM)

責任者_____

記名・押印

氏名 (活字体):

日付:

特則番号 (参照用):

仕様書番号: