サービス仕様書

Managed Maintenance Solution (MMS) for Palo Alto Networks™ Products

1. サービス内容

IBMは、個別契約書に記載されている、お客様が選択したサービス・レベル に基づいて、Palo Alto Networks社(以下「Palo Alto社」といいます。)のハードウェアおよびソフトウェア(以下、総称して「Palo Alto製品」といいます。)向けのマネージド・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、Palo Alto社との共同サービスです。IBMは、サービス対象製品の問題を解決するためにPalo Alto社にサポートを依頼する場合があります。お客様がサービスのためにPalo Alto社に問い合わせをする場合、お客様はIBMに連絡し、IBMはお客様、Palo Alto社およびIBMとの三者間の調整を行うものとします。 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Palo Alto社へのサービス要求に関するお客様の単一窓口となり、Palo Alto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、および予備部品の管理を行います。

IBM は、IBM リモート・サポート・センター(以下「IBM RSC」といいます。)を通じて、リモートで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)、ならびに対象となるすべてのソフトウェアバージョンのサブスクリプション、アップグレード、および修正のサポートにおいて、お客様を支援します。 お客様は、報告された問題を修正するため、または問題の判別を支援するために、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。

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ための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 Palo Alto 社と協力して行うことも支援します。 別段の指定がない限り、IBM は、権利を有するお客様に対し、Palo Alto 社のダウンロードセンターから利用可能なソフトウェアアップデートおよびサポートドキュメントをダウンロードするよう案内します。 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、本サービス仕様書の対象機器の追加、または再配置した後のサポートを実施するために最大 30 日を要します。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。

本サービスの対象機器の設置場所、選択された該当オプション、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、ソフトウェア、ネットワーク、セキュリティ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・サービス情報を IBM 営業担当者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. Palo Alto 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. Palo Alto 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

1.2 Palo Alto 社製品のサービス・レベル

本サービス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、お客様は、IBM に対して 90 日前に書面で通知することに同意します。 サービス・レベルの変更に伴い、料金は変更になります。 各対象製品のサービス・サポート・レベルのダウングレードは、本契約期間中は許可されません。 IBM は、お客様が選択されたサービス・サポート・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。 お客様の所在地により、地理的・重量的制限を受けることがあります。

1.3 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提供の遅延に対して責任を負いません。
重大度についての説明は、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. 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、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。お客様は、お客様の情報セキュリティ、バックアップの手順、およびサービス中のファイル、データおよびプログラムの再構築について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. ハードウェアの移動、追加、について、IBM に 60 日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、アップグレードまたは元の構成にない機構の変更を含め、変更後 60 日以内に IBM に通知します。

e. 本契約の期間中、保守契約を継続すること。 お客様が保守契約を失効し、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。

f. 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。

g. 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. サービス終了および更新

IBM は、お客様への書面による通知により、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、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全ての対象製品は、本サービスの対象となる必要があります。対象製品は、本サービスに自動的に追加されず、本サービスは自動的に更新されないものとします。 対象製品の追加またはサポートの更新をする場合は、新しい期間と料金を文書化した新しい個別契約書の締結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個別契約書、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) 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。