Managed Maintenance Solution (MMS) for Riverbed Products

1. サービス内容

Riverbed 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。) では、IBM が Riverbed 社のハードウェアおよびソフトウェア(以下「Riverbed 製品」といいます。) のサービス要求の単一窓口となります。 IBM は、製品の製造元と協力して、問題を解決するためのサポートを調整します。

Riverbed 社の対象製品(以下「対象製品」といいます。) 、設置場所、選択された適用可能なオプション、およびその他の詳細は、個別契約書に明記されています。 IBM は、対象製品または構成を変更する場合、30 日前に書面で通知することを必要とします。 指定された場所にある全ての Riverbed 製品は、本サービスの対象となる必要があります。

本サービスは、お客様が対象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、Riverbed 社とお客様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、お客様と Riverbed 社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。

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。)をとおして、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。 IBM RSC は、設定およびトラブルシューティングに関する問題や、http://support.riverbed.com へのアクセスについて、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、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 Riverbed 社と協力して支援します。 IBM は、サポートされる利用可能なソフトウェアアップデートのアクセスをお客様に提供します。また、サポート文書は Riverbed 社のソフトウェアセンターhttp://support.riverbed.com から直接、または CD-ROM などのメディアで、ソフトウェアリリースごと 1 部に限定して利用できるようにします。 追加の複製は、Riverbed 社から直接購入できます。

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の提供。
c. Riverbed 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. Riverbed 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 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。

1.3 サービス・レベル

Riverbed 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・サポート・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・レベルのダウングレードは、本契約期間中は認められません。 IBM は、お客様が選択されたサービス・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。 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。

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. 要求に応じて、お客様の管理下にある間、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、本サービス期間中、お客様情報の安全性について責任を負います。

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。

e. 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。

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を確認すること。 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用意すること。

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. 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。本サービスは、自動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。