サービス仕様書

IBM Power Expert Care

1. サービス内容

お客様が適格な IBM Power Expert Care 機械のいずれかで IBM Power Expert Care を取得する場合、お客様は、標準の機械の保証に加えて、ここにそれぞれ説明されているとおり、IBM Power Expert Care Premium、Advanced、または Basic の複数の tier オプションから選択できます。 お客様の選択内容は、個別契約書に記載されます。 利用可能な IBM Power Expert Care のオプションは、お客様が選択した機械タイプ/型式により異なります。

NI+CP が別途定める場合を除き、Power Expert Care Services は、サービスが購入された国においてのみ適用され、国外に転送することはできません。 サポートは、主に英語で提供されます。 一部の国では、現地の言語でのサービスを有償でご利用いただける場合もあります。 選択すると、このオプションは TD に記載されます。

重要度のレベルは、「IBM サポート・ガイド」(https://www.ibm.com/support/pages/node/739151)で定義されています。

前提条件:

a. 全ての Power Expert Care には、「IBM ソフトウェア保守 (SWMA)」が必須前提条件です。

b. IBM Power Expert Care Premium for Linux および SAP HANA の場合、Red Hat または SUSE 向けの IBM の標準的なソフトウェア・サポートが必須前提条件です。

すべての前提条件は、どのレベル (Premium/Advanced/Basic) についても、Power Expert Care の契約期間と同じにする必要があります。

1.1 IBM Power Expert Care Premium

NI+CP は以下を提供します。

a. 保証サービスのアップグレードおよび機械の保守について、TD で定義された期間は 24時間 365日 対応です。詳細については、https://www.ibm.com/support/pages/ibm-enterprise-support-and preferred-care-options-system-storage-and-power-systems の IBM サポート・ガイドを参照してください。

b. ハードウェアおよびソフトウェアの「重大度 1」および「重大度 2」のケースへの優先的応答時間による 30分間短縮。 その他の重大度の詳細については IBM サポートガイドを参照してください。

c. 重大度 1 の優先対応と自動ケース・デコード。

d. テクニカル・アカウント・マネージャー。

e. システム・ファームウェアとマイクロコードの互換性の推奨事項 (Power 11 のみ)。

f. ミッション・クリティカルのサポート (Power 11 のみ)。

g. リモート・コード・ロード (スケールアウト・サーバーの場合は年に 1 回、ハイエンドおよびミッド レンジ・サーバーの場合は年に 2 回) (Power 10 のみ)。

h. AI 機能を備えた TLS サポート・プラットフォーム。

i. 自動化されたケース作成を含む、プロアクティブ・サポート分析。

j. ダウンロード・システムとマイクロコード・アップデートへのアクセス。

k. IBM Support Insights によるセキュリティー・アドバイザリー。および

l. 熟練したサポート・リソースへの優先アクセス。

任意- ハードウェア/ハードウェア管理コンソール (HMC)、オペレーティング・システム (AIX/IBMi)、PowerVM、PowerHA、ヘルスチェック(該当する場合)。

任意 - テクニカル・アカウント・マネージャーとの会議の増加。

1.2 IBM Power Expert Care Advanced

NI+CP は以下を提供します。

a. 保証サービスのアップグレードおよび機械保守、TD で定義された期間は 24 時間 365 日対応です。 詳細については、https://www.ibm.com/support/pages/ibm-enterprise-support-and-preferred-care options-system-storage-and-power-systems の IBM サポート・ガイドの「サポートの応答時間」を参照してください。

b. AI 機能を備えたサポート・プラットフォーム。

c. 自動化されたケース作成を含む、プロアクティブ・サポート分析。

d. ダウンロード・システムとマイクロコード・アップデートへのアクセス。

e. IBM Support Insights によるセキュリティー・アドバイザリー。および

f. 熟練したサポート・リソースへの優先アクセス。

1.3 IBM Power Expert Care Basic (Power10 のみ)

NI+CP は、TD で定義された期間中は、24 時間 365 日体制で保証サービスのアップグレードおよび機械保守を提供します。サポート応答時間の詳細については、IBM サポート・ガイドを参照してください。

2. サービス内容

2.1 機械保守

NI+CP の機械保守については、TSA に記載されています。

2.2 Expert Care のサービス目標

連絡の目標応答時間 (NI+CP が測定) とは、お客様からのサービス要求が、対象の呼び出しとして IBM の呼び出し管理システムに登録されてから、 NI+CP 技術員が問題判別を開始するためにお客様に連絡するまでの時間です。 この連絡は、電話、E メール、またはその他の電子的手法で行うことができます。

NI+CP サポート・チームは、問題の重要度、およびお客様から問題が報告された時間に基づいて目標とする応答時間内に対応するために商業的に合理的な努力をします。 NI+CP の初期対応で問題が解決される場合もあれば、追加の措置が必要であるかどうか判断が必要な場合もあります。

NI+CP オンサイト目標は、問題判別後(遠隔の問題診断と対処計画作成が完了した時点)から始まり、技術員または部品がオンサイトに到着した時点で達成されたとみなされます。

30 分の優先的応答時間短縮 (「重大度 1」および「重大度 2」)

「重大度 1」および「重大度 2」のケースに対する Premium Expert Care の目標応答時間は 30 分です。 重大度に関する説明は以下をご覧ください:

https://www.ibm.com/support/pages/node/7232027

応答時間とは、 NI+CP 技術サポートがお客様の問題提出を受理してから、 NI+CP がその確認応答を行うまでの 経過時間のことです。 サポート・チームは、問題の重要度、およびお客様から問題が報告された時間に基づいて、目標とする応答時間内に対応するために、合理的な努力を行います。 NI+CP の初期対応で問題が解決される場合もあれば、それによって追加の措置が必要であるかどうか判断が必要な場合もあります。 応答時間は目標です。

重大度 1 の優先対応と自動ケース・デコード

Premium Expert Care の場合、 NI+CP のリモート・テクニカル・サポート・チームが、ケース・コグニティブ・サポート・プラットフォームを通じて、有効な重大度 1 システム・ダウンの状況を優先順位付けして 緊急事態に処理し、実稼働環境への影響を最小化します。 サポート・チームは現場での経験とお客様シナリオを活用し、ケース・デコードの自動化と AI ツールを使用して、迅速な解決を支援します。

2.3 テクニカル・アカウント・マネージャー(TAM)

テクニカル・アカウント・マネージャー(TAM)は、製品ベースの重要なサポート責任者です。対象のハードウェアおよびソフトウェアに関する主要なお客様窓口としての機能を果たし、パートナーシップとコンサルティングを提供するだけではなく、優先度の高いサポート・ケースに直接関与します。 TAM サポートは英語で提供されます。 TAM サポートは、利用可能な場合は、有償で現地の言語で利用できます。 別段の定めがない限り、TAM はお客様がサービスを受けるローカル・タイム・ゾーンの通常の営業時間内に提供されます。

TAM が実行する主なタスクには以下が含まれます。

a. エラー報告、自律型エラー解決 (AER)、およびゼロ計画ダウンタイム (ZPD) に対する事前対応型の IBM エンゲージメントに不可欠な Call Home の有効化の支援。AER と ZPD は P11 で利用できま す。

b. プレディクティブ・サポート機能および TAM 月次レポートを利用するための Support Insights のイネーブルメントの支援。

c. システム・ファームウェアとマイクロコードの互換性分析の推奨事項とレポートを提供(P11 Premium tier のお客様のみ)

d. ソフトウェアのロードマップとライフサイクル情報を提供

e. お客様への影響を回避するために、High Impact Pervasive (HIPER)の情報を提供

f. ベスト・プラクティス資料を提供する。

g. 「重大度 1」および「重大度 2」の問題への応答処理の優先順位付けを提供する。

h. サポート・ケースへの直接の関与を主導し、ケースの進捗を推進し、複雑な問題の解決を促進する。

i. ウェルカム・コール、サポート・プラン、月次レポート、四半期会議など、リレーションシップ管理を提供する。

j. P10 Premium Expert Care で、お客様に代わって遠隔コード・ロードのためにリソースを手配する。 P11 の場合、遠隔コード・ロードが個別に購入された場合、TAM がお客様に代わって RCL リソース を手配する。 P11 Premium Expert Care には RCL は含まれておらず、別途購入する必要があります。

k. P11 Premium Expert Care では、該当する場合、お客様に代わってオンサイト・コード・ロードのた めにリソースを手配する。 オンサイト・コード・ロード・サービスは Premium Expert Care には含まれておらず、別途購入する必要があります。

l. 計画されているイベントを適切なサポート・チームに伝えて変更管理を円滑に進める。

Power10 または Power11 が SAP HANAが構成された機械である場合、TAM が実行する主なタスクには、 以下に加えて上記の点が追加されます。

a. SAP HANA 環境の推奨プラクティスを支援してサポートする。

b. HANA ワークロードをホストする SW/HW スタックに関するお客様から報告された問題の技術的解決のための、トラブルシューティングの実施とリソースの調整。

c. SAP HANA 環境に関連するエラー、潜在的な問題、既知の欠陥の特定や、環境の最適化に関する推奨事項を含む (ただしこれらに限定されない) 技術的な推奨事項の提供。

TAM の対象となる適格なソフトウェア製品は、
https://www50.ibm.com/services/supline/products/index.html に掲載されています。

2.4 システム・ファームウェアとマイクロコードの互換性分析: (P11 Premium tier のみ)

NI+CP は、システム・ファームウェアおよびマイクロコードの互換性分析サービスを 1 年に 1 回提供します。 NI+CP は、HMC、IO デバイス、およびシステム間の依存関係を考慮して、選択された適格製品の記録されたファームウェアおよびマイクロコード・レベルが最新であるかどうかを検証します。 このサービス の対象外の製品に関連する依存関係については、 NI+CP サービスは、使用されるマイクロコードに関連する相互運用性問題

の可能性についてお客様に通知します。 NI+CP は、各対象製品のマイクロコード・レベルが 最新であるかどうかに関する詳細情報(更新の推奨、および、推奨される更新レベル(必要な場合)を含む)を 記載したサポート計画をお客様に提供します。 マイクロコードのアップグレードの推奨事項でデバイス・ドライバーのアップグレードが必要な場合は、その推奨事項も提供されます。 お客様は、更新の使用またはその適用に関する決定について引き続き責任を負います。 コードのアップグレードは、別途購入された、グローバル・トータル・マイクロコード・サポート(GTMS)オファリングでのみご利用いただけます。

2.5 ミッション・クリティカルなサポート(P11 Premium tier のみに限定)

Power エンタープライズおよびエンタープライズ・ミッドレンジ・システムにおける重大度 1 の状況の場合、ミッション・クリティカル・サポートの範囲には以下が含まれます。

a. 重大な状況における専門チームによる重大度 1 のケースの進捗状況のモニタリング。

b. NI+CP の裁量による、複数の IBM 製品にわたる熟練したリソースのプロアクティブな調整。

c. システムが生産性を回復するまでの、お客様との継続的な連携。

d. 優先的なオンサイトでの応答および/または状況によっては NI+CP の裁量により部品の迅速な提供。および自然災害時のプロアクティブな対応。

2.6 リモート・コード・ロード (Power 10 Premium tier のみに限定)

リモート・コード・ロード(RCL)により、 NI+CP は製品対象一覧で指定されたとおりに、ハードウェア管理 コンソール(HMC)を使用して、またはスタンドアロンの AIX/IBMi システムで、遠隔地から Power10 シス テム・ファームウェアを導入することが可能です。 コードの更新は遠隔地から NI+CP サポート担当者が実行します。 NI+CP はお客様の対象製品および HMC のコードを更新できる遠隔機能を実装済みです。 RCL は、推奨されるコード・デリバリーであり、 NI+CP とお客様の双方にとって効率的かつ安全であることが実証されています。 NI+CP は対象製品一覧の指定場所にある対象製品で RCL サービスを使用して、スケール アウト・サーバーの場合は 1 年に最大 1 回、ハイエンド・サーバーおよびミッドレンジ・サーバーの場合 は 1 年に最大 2 回、本サービス仕様書の記載に従い、お客様の対象 IBM 機械でコード・レベルの更新を実 行します。 登録した IBM 機械のコード・レベルの更新を提供することにより、 NI+CP が、当該対象 IBM 機 械、そのコード、またはそのパフォーマンスに関して追加の保証を提供することはありません。 NI+CP は本 サービス仕様書に従って提供されるサポート計画のコピーを、お客様の企業内でのみ、実行、複製、表 示、実演および頒布するための、取り消し不可で非独占的な支払い済みの使用権をお客様に許諾します。 NI+CP またはそのサプライヤーは、資料の著作権の帰属を含め、すべての権利、権原、および権益を有するものとします。 お客様の既存の情報はすべて引き続きお客様に帰属します。 お客様は、こちらのリンク (https://www.ibm.com/support/pages/ibm-remote-code-load)で RCL を要求できます。

リモート・コード・ロード(RCL)に対するお客様の責任

お客様は以下のことを行うものとします。

a. コード更新を必要とするシステムへの遠隔アクセスを提供すること。

b. お客様の「対象 IBM 機械」のアップグレードに関するすべての決定事項について、コード更新の実施中も引き続き責任を負うこと。

c. 要求されたすべての情報を IBM 担当者に提供する。これには、お客様のシステム構成およびお客様 のネットワーク・トポロジーの概要が含まれる場合があります。

d. RCL を注文することにより、コード・レベルの照会、更新の実施を NI+CP が行うことを可能にするプ ログラムの使用を承認する。

e. お客様の対象 IBM 機械に加えられた変更、コード、ドライバー、またはオペレーティング・システムに実施された更新について IBM 担当者に通知すること。 お客様は、可能であれば、待ち時間を短縮するために、お客様の対象 IBM 機械を一度に複数台、同時更新するのに必要なアクセスを NI+CP に 提供します。

2.7 AI 機能を備えたサポート・プラットフォーム。

IBM および NI+CP は、応答時間の短縮、ケース解決の支援、全体的な顧客満足を向上するために、AI を活用した一連の ツールを活用します。 これらのツールは、問題の診断の簡素化、解決までの時間の短縮に役立ち、サポー ト・チームにリアルタイムで推奨事項を提供すると同時に、統一されたチャット・プラットフォームを通じて、お客様が AI チャットによるセルフサービス機能を使用できるように設計されています。

2.8 プロアクティブなサポート分析と、24 時間 365日のリモート・テクニカル・サポート応答の自動ケース作成:

IBM のセキュア接続の Call Home テクノロジーを通じて、 NI+CP はお客様に代わって自動的に検出してケースをオープンし、影響のあるイベントに対してプロアクティブに対処します。 Call Home 機能が有効化さ れ、IBM に接続されている必要があります。Call Home 機能を有効にすると、TAM と Support Insights が お客様の環境に基づいてより詳細な推奨事項を提供できるようになります。

2.9 システムおよびマイクロコードのダウンロードへのアクセス:

お客様は、IBM の「My Notification」ツールを使用して登録し、新しいシステム・ソフトウェアのアップ デートや興味のあるイベントに関する通知を受け取れるようにすることが推奨されます。

2.10 セキュリティー・アドバイザリー:

IBM Support Insights は、クラウド・ベースのサービスで、お客様が有効な NI+CP 保証契約または NI+CP 保守 契約下において、問題を特定し「対象製品」の予防保守を計画することを支援するクラウド・ベースのサ ービスです。 IBM Support Insights は、お客様のインベントリーを分析し、サポート範囲、サポートの終 了、ベンダーの通知、既知のセキュリティーの脆弱性 (CVE) における過失によって、発生する可能性のある問題を特定します。 セキュリティーの問題ならびにサービスやサポートの中断につながるリスクを強調表示します。

Support Insights の各機能では、「お客様」から提供されたデータが使用されます。

基本的なインベントリー・データは、IBM の契約システムから入手するか、または「お客様」がオンプレ ミス・コレクターを導入してより詳細なデータを提供して追加の洞察を生成することもできます。 本サービスは個々の試算のリスク・スコアおよびすべてのインベントリーの相対スコア(後者は本サービスを使用 するすべての「お客様」から集約された匿名データを使用して計算されます)を提供します。

2.11 熟練したサポート・リソースへの優先アクセス:

AI を活用した IBM の分析自動化ツールは、問題の診断を合理化し、お客様の状況を適切な熟練チームに誘導します。

本サービス仕様書、該当する個別契約書、該当する付随文書、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、以前の口頭または書面による意思表示に取って代わります。 よって、いずれの当事者も、この完全な合意に明記されていないいかなる表明にも依拠しません。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)他のお客様の経験、または 3)お客様が達成 し得る成果もしくは節減などに関するものが含まれますが、これらに限定されません。 お客様は、1)本サービス 仕様書に記載されているサービスを注文、支払い、または使用することにより、または 2)いずれかの当事者によ る署名が要求されている場合は、本サービス仕様書(または参照により本サービス仕様書を組み込むその他の文書) に手書きで署名、もしく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を 受諾するものとします。

(2025/09/25)