Support Line for IBM Logo Products

サポート・ラインとは、サポート対象の製品およびシステム環境のオペレーションに関する遠隔支援です (以下、サービスといいます。)。 IBMは、本サービスの拡張機能として特定のオプション機能を提供します。 各オプション機能には、いくつかの条件が適用されます。 本サービスにおいてサポートされている対象製品は、以下に記載されています。 www.ibm.com/services/supline/products/ 対象製品へのサポート・ラインの提供を参照してください。 サーバー対象製品は、オペレーティング・システム (OS) と、OSがインストールされているサーバーの種類別にグループ化されています。 ストレージ製品の対象製品は、IBMストレージ分類によってグループ化されています。 サポートは主に英語で提供されます。

サービス内容

IBM は、以下に関する要求に対応して、(IBM サポート・センターからの電話、または検索や質問の電子的機能による) 遠隔支援を提供します。

お客様の対象サポート・グループにおけるすべての対象製品：

1. 導入、使用、および構成に関する基本的な所要時間の短い質問。
2. IBM サポート対象製品の資料に関する質問。

お客様の対象サポート・グループにおけるすべての対象ソフトウェア・プログラム：

1. コードに関連する問題の質問。
2. 問題の原因の切り分けについて支援するための診断情報レビュー (例えば、導入とコードに関連した問題のトレースやダンプの解釈を支援することなど)。
3. 既知の問題については、IBMのライセンスの条件に基づいて提供される有効な修正サービス情報とプログラム修正。

IBMは、24時間365日、重要度1に分類されるお客様の要求に対して、2時間以内に応答するために商業的に合理的な努力を払います。 重要度1以外のすべての要求については、IBMは、お客様がサービスを受ける現地時間帯の通常営業時間、すなわち、**月曜日** から **金曜日** の**午前9:00** から **午後5:00** の間で対応します (ただし、祝祭日を除く)。 詳しくは、IBMサポート・ガイド (https://www.ibm.com/support/pages/node/733923) を参照してください。 追加料金をお支払いただくことで、全ての重要度に対して24時間365日（年中無休）でサポートを提供するオプションもご利用いただくこともできます。

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. IBM サポート・センターとの効果的なコミュニケーションを可能にするために、プライマリー・テクニカル・コンタクト (PTC)を指名することに同意します。PTC とは、お客様側の担当者であり、IBM が環境内の対象製品に関する一般的な技術的情報を提供したり質問を行ったりする相手となります。

b. IBM から提供されたアクセス・コードを、許可された担当者のみが使用するよう徹底することに同意します。

c. 本サービスが適用される対象ソフトウェア・プログラムについて、有効なライセンスとサブスクリプションを保持することに同意します。

d. 本サービスの期間中、購入されたサービスに一致した、対象製品のハードウェアに関する IBM の基本保守を維持します。 お客様は、対象製品のハードウェアに対する前提条件となる IBM 基本保守が終了し次第、IBM サポート・ラインを終了する必要があります。

e. IBM が推奨するマイクロコード、ファームウェア、および修正プログラムの適用はお客様側の責任となります。

データ処理の保護

お客様に代わって IBM が個人データを処理する場合、http://ibm.com/dpa に記載されている「IBM データ処理補足契約書 (DPA)」および https://www.ibm.com/mysupport/s/article/support-privacy に記載されている DPA 別表が適用されます。