サービス仕様書

IBM Storage ExpertCare

1.作業の範囲

お客様は、IBM Storageを取得する際に、標準的な機械保証に加えて「IBM Storage ExpertCare Basic」、「IBM Storage ExpertCare Advanced」、または「IBM Storage ExpertCare Premium」から選択することができます(それぞれについて本書で説明しています)。お客様の選択内容は、個別契約書(以下、TDといいます。)に記載されています。利用可能なIBM Storage ExpertCareのオプションは、お客様が選択した機種/型式により異なります。
NI+CPまたはIBMが別途定める場合を除き、これらのサービスは、サービスが購入された国においてのみ適用され、国外に移すことはできません。本サポートは、主に英語で提供されます。
重要度のレベルは、IBMサポート・ガイドに定義されています。
https://www.ibm.com/support/pages/node/739151

1.1 IBM Storage ExpertCare Basic

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について、TDで定義された期間中は、月曜から金曜(祝日を除く)の午前9時から午後6時までの範囲で対応します。
b.選択した機種/型式に該当する場合、マシン・ライセンス・コードまたはIBMソフトウェア・メンテナンス(SWMA)のストレージQAサポート・ライン。

1.2 IBM Storage ExpertCare 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について、TDで定義された期間中は、24時間365日の範囲で対応します。
b.選択した機種/型式に該当する場合、マシン・ライセンス・コードまたはIBMソフトウェア・メンテナンス(SWMA)のストレージQAサポート・ライン。
c.選択した機種/型式に該当する場合、保証が(保証サービスのアップグレードとして)開始された時に始まり、保証の終了後もExpertCareが有効である期間にわたって継続するプレディクティブ・サポート。

1.3 IBM Storage ExpertCare 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保守について、TDで定義された期間中は、24時間365日の範囲で対応します。
b.選択した機種/型式に該当する場合、マシン・ライセンス・コードまたはIBMソフトウェア・メンテナンス(SWMA)のストレージQAサポート・ライン。
c.選択した機種/型式に該当する場合、保証(保証サービスのアップグレード)が開始された時に始まり、保証の終了後もExpertCareが有効である期間にわたって継続するプレディクティブ・サポート。
d.テクニカル・アカウント・マネージャー(TAM)
e.応答時間の短縮(重要度1および重要度2)30分。
f.選択した機種/型式に該当する場合は、遠隔コード・ロード(暦年ごとに2回、お客様から要求されたとき)。

2.サービス内容

2.1保証サービスのアップグレードおよび機械保守

IBM保証サービスのアップグレードおよび機械保守は、付随文書に記載されています。ExpertCareのサービス目標連絡の目標応答時間(IBM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の技術担当者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。
優先サポート・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(遠隔地からの問題診断と対処計画作成が完了した時点)の後から始まり、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。
NI+CPおよびIBMは、システムおよびネットワークの問題に起因する遅延に対して責任を負いません。

詳細については、以下に記載されているIBMサポート・ガイドを参照してください。
https://www.ibm.com/support/pages/ibm-enterprise-support-and-preferred-care-options-system-storageand-power-systems

本項記載の保証に適合しない場合、お客様の唯一の救済策として、NI+CPおよびIBMは、このパラグラフと「責任および知的財産権の保護」セクション、ならびに適用されるTDに規定される限度においてのみ、責任を負うものとします。

2.2ストレージQAサポート・ライン–ライセンス内部コードを含むIBM Storage

ストレージQA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運用に関する遠隔支援です(以下、サービスといいます。)。このサービスのサポート対象製品は、以下に特定されています。http://www.ibm.com/services/supline/products/ 対象製品のストレージQAサポート・ラインのオファリングを参照してください。ストレージ・デバイスの対象製品は、IBMのストレージ種別で分類されています。
NI+CPは、お客様のサポート対象グループのあらゆる対象製品に関する以下の要求に応じて、NI+CPのサポート・センターから電話にて、またはオンラインでの検索や質問機能による)遠隔支援を提供します。
a.インストール、使用、および構成に関する基本的な所要時間の短い質問。
b.IBMサポート対象製品の資料に関する質問。
NI+CPは、重要度1に対する支援を、24時間365日提供します。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。
応答目標は、以下で定義されています。 https://www.ibm.com/support/pages/node/738889

2.3 IBM ソフトウェア・メンテナンス–IBM Storage

適用期間：IBM Storageで実行される対象プログラムについては、ソフトウェア・メンテナンスの料金が、IBM Storage ExpertCareの料金に組み込まれています。初期ソフトウェア・メンテナンス期間は、NI+CPがお客様にプログラムを提供した日付から始まります。ソフトウェア・メンテナンス期間の未使用分について、NI+CPがクレジットを発行したり返金したりすることはありません。

2.4プレディクティブ・サポート

NI+CPは、個々のコンポーネントではなく、お客様がインストールした構成に対してプレディクティブ・サポートを提供します。NI+CPは、保証および保守の適用期間中、お客様がIBMのプレディクティブ・ツールを有効にしている場合には、障害、既知の問題、ベスト・プラクティス違反、一般的な構成エラーの問題、およびその他の問題に関するプレディクティブ・アラートを提供します。プレディクティブ・アラートは、IBMツールまたはNI+CP担当者により定期的に収集および分析されます。問題を回避または防止するために早急な措置が強く求められる場合は、お客様に連絡し、対処計画について協議します。
プレディクティブ・サポートは、保証サービス・アップグレードとして保証が開始された時に始まり、保証の終了後もExpertCareが有効である保守適用期間にわたって継続します。プレディクティブ・サポートを機能させるためには、お客様のシステムにIBMツールをインストールして実行できるようにする必要があります。お客様がIBMツールの使用を許可しない場合、またはお客様がプレディクティブ・サポートのアラートの収集および分析を許可しない場合、NI+CPはプレディクティブ・サポートに関する義務から解放されます。

2.5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。当事者の要求と双方の合意に応じて、可能な場合には、他言語でのTAMサポートも手配可能です。
TAMが履行する主なタスクには以下が含まれます。
a.サポートおよびデプロイの要件の準備を提供する。
b.コール・ホームおよびプレディクティブ・サポートの有効化について支援する。
c.ソフトウェア・ロードマップおよび現行性について調査する。
d.お客様への影響を回避するために技術的な洞察を提供する。
e.推奨されたプラクティスの分析について調査する。
f.重要度1および重要度2の問題への応答時間の短縮を促進する。
g.サポート・ケースへの直接の関与を主導し、ケースの進捗、複雑な問題の解決を促進する。

h.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。
i.お客様の代わりにプレディクティブ・サポートチームと協働する。
j.お客様の代わりに「コード」ロード・チームと協働する。
k.重大な状況の統合に関して支援し、根本原因分析を適時に行う。
l.変更管理についてお客様にコンサルティングを行う。

NI+CPは、本サービス仕様書の下で提供されるサポート・プランのコピーを、お客様の企業内でのみ、使用、行使、複製、表示、実行および配布するための、取消不能で非排他的な一括払いのライセンスをお客様に交付します。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。

2.6応答時間の短縮(重要度1および重要度2)30分

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。優先サポート・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、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。NI+CPは、システムおよびネットワークの問題に起因する遅延に対して責任を負いません。
重要度1および重要度2、すべてのシフト時間の応答目標時間は、30分です。
詳細については、以下のIBMサポート・ガイドを参照してください。
https://www.ibm.com/support/pages/ibm-enterprise-support-and-preferred-care-options-system-storageand-power-systems
重要度の説明は、https://www.ibm.com/support/pages/node/739151に掲載されています。

2.7遠隔コード・ロード

遠隔コード・ロード(RCL)により、TDに記載された対象製品に対するハードウェアおよびソフトウェアのコードの更新が可能です。コード更新は、オンサイトのサポート・サービス技術員(SSR)ではなく、遠隔地にいるNI+CPサポート担当者が実行します。NI+CPは、お客様の対象製品で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・デリバリー手法であり、NI+CPとお客様の双方にとって効率的かつ安全です。
NI+CPは、年に2回、本書の記載に従って、お客様およびテクニカル・アカウント・マネージャーにより策定された計画どおりに、対象システムでRCLサービスを使用して、お客様の対象IBM機械のコード・レベルの更新を実施します。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。

2.7.1遠隔コード・ロードに対するお客様の責任

お客様は以下に同意します。
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。
b.コード更新の実施中、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、これまでどおり責任を負う。
c.要求されたすべての情報をNI+CP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、または更新の実施を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NI+CPに知らせる。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機械を同時に複数台、更新するのに必要なアクセスをNI+CPに提供します。

本サービス仕様書、適用されるTD、適用される付随文書、および両当事者間の有効な契約は、サービスに関する完全な合意であり、お客様とIBMの間でなされた口頭または書面による従前のすべての意思表示に取って代わります。したがって、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。

各当事者は、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、もしくは2) 本サービス仕様書に記名・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。

24/05/17