サービス仕様書

Managed Maintenance Solution(MMS) for NetApp Products

1.サービス内容

NI+CPは、以下に記載されたサービス・レベルに基づき、NetApp社製品のマネージド・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。)を提供します。NI+CPは、すべてのサービス要求に関するお客様の単一窓口となり、製品の製造会社(OEM)と協力して、本サービスに関連する問題の調整と解決を支援します。

NI+CPは、お客様が個別契約書に追加または再配置した後のすべてのNetApp対象製品について、サポートを開始するまでに最大30日が必要となります。ハードウェアは、NI+CPの安全性および保守性の要件を満たしている必要があります。NI+CPは、本サービス開始後1か月以内にハードウェアを検査する権利を有します。ハードウェアが本サービスに適した状態でない場合、NI+CPはお客様に通知し、お客様は、1)別途料金でハードウェアを修理するか、2)対象ハードウェアを解約し、お客様のために発生した検査およびサービス料金をNI+CPに支払うものとします。

サポートが提供されるNetApp対象製品の設置場所、選択された該当するオプション、および本サービスに関するその他の詳細は、本サービス仕様書に付随する個別契約書に記載されるものとします。

2.NI+CPの責任

NI+CPは、IBMリモート・テクニカル・サポート(RTS)を通じて、NetApp対象製品について、以下を含む初期問題判別をリモートで実施します。

a.NetApp対象製品に導入されている、NetApp社オペレーティング・システムのサポートされているリリース(のみ)プログラム。

b.契約終了日、またはNetApp社にて発表されたファームウェアの保守終了日のいずれか早い日までの、NetApp社ファームウェアの各メジャー・リリースおよびバージョン。

c.NI+CPの独自の判断により、ハードウェアの問題に対してオンサイト・サポートが必要な場合、サービス技術員を派遣します。

d.ファームウェアの既知の問題に対する回避策の提供を支援します。

e.新たに報告された問題をNetAppに報告します。NetApp社が新たに報告された問題の修正または回避策を実装する場合、NI+CPは、お客様にNetApp社からの解決策およびNetApp社から使用可能なサポート文書をお客様に提供します。

f.NetApp社のハードウェアおよびファームウェアに関する技術情報および一般情報、NetApp社のオンライン・ファームウェア・ライブラリーへのアクセス権限、および既知のファームウェアの解決策をお客様に提供します。本サービスは、ハードウェア製品およびハードウェアに関する内容に限定されます。

2.1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、ファームウェア、またはオペレーティング・システムの導入、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ファーム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を提供すること。

c.NetApp社またはNI+CP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.NetApp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.屋外に設置されている、またはサービスを実行するために特別な装置を必要とするハードウェアのサービス(例えば、10フィートを超えるホイスト、ハーネス、または脚立)。

f.次の問題に起因するサービス：i)お客様または第三者の修正、ii)ソフトウェアへのカスタマイズ、または機能強化、iii)お客様または第三者の誤用、またはiv)第三者のソフトウェアの使用。

g.NetApp社サポートサイト(https://www.netapp.com/company/interoperability/)にある、NetApp社相互運用性マトリックスに準拠していない、お客様のシステム構成の変更に起因する問題に関連したサービス。

h.ハードウェア輸送または再配置または関連サービスに起因した損傷を修復するためのサービスを含みます。

i.電源コード、ラックマウント・キットおよびケーブルの交換、これらに限定されない付属品、消耗品、または使い捨て部品の交換。

j.パフォーマンス、チューニング、キャパシティー・プランニング、または構成に関するお問い合わせ。

k.お客様の教育、訓練、およびコンサルティング・サービス。

3.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通じてお客様のハードウェアへの一時的なアクセスをNI+CPに提供します。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NI+CPに提供する責任を負います。情報の安全性については、お客様が引き続き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、最新の対象ファーム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・イメージと構成を定期的にバックアップし、それらのイメージと構成を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、または削除について、NI+CPに1か月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、または元の構成にない機構のアップグレードなどの変更を含め、当該変更後30日以内にNI+CPに通知すること。

e.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。

f.本契約の期間中、保守の適用を継続すること。お客様が本契約期間終了後に保守を失効させ、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。再開の要件、検査料金と復帰料金が含まれる場合があります。

g.すべてのシステムでNetApp社のオート・サポートを有効にします。

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。

a.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。

b.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。

c.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目的で、TFTP(TrivialFileTransferProtocol)機能またはインターネットアクセスを提供すること。

4.サービスの終了および更新

NI+CPは、書面による通知により、NetApp社製品の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のサービスに対しては、日割計算による返金が適用されます。

お客様は、個別契約書に記載されている期間を継続し、生産性または利便性から本サービスを解約することはできません。

対象製品は、お客様の対象に自動的に追加されることはなく、本サービスは自動更新されないものとします。お客様が、対象製品の追加またはサービスの更新をする場合には、新規契約期間と適用される料金等を記載した個別契約書を別途締結するものとします。

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。

2024/05/17