

サービス仕様書 他社製ネットワーク製品保守サービス (Cisco 製品用)

NI+C は、Cisco Systems 社製 (以下「他社製」といいます。) の製品に対し、本仕様書記載のサービス (以下「本サービス」といいます。) をお客様に提供します。本サービス対象の製品 (以下「対象製品」といいます。) は、別紙記載のとおりとなります。本仕様書記載の各条項は「NI+C 機械保守サービスのご提供条件」に優先します。

第1条 サービスの内容

本サービスは、以下のいずれかの形態により提供します。なお、対象製品毎の提供するサービスおよびサービス時間帯については、別紙記載のとおりとなります。

1) 「ベース・サービス」の内容

対象製品に対して、以下のサービスを提供します。

① オンサイト保守サービス

NI+C は、対象製品の設置場所で修理、交換または NI+C が必要と判断した対象製品の予防保守および他社製ネットワーク・システム・プログラム (以下「他社製プログラム」といいます。) の誤りに対する修正版を提供します。

② 他社製プログラム復元サービス

NI+C は、本項第1号記載の対象製品の修理または交換後、他社製プログラムの復元 (再ロード) を必要とする場合、NI+C が事前に合意したお客様の回復手順書 (以下「本件手順書」といいます。) に従い、引き続き対象製品の設置場所で他社製プログラムの復元作業を行います。

③ 構成データ復元サービス

NI+C は、本項第1号記載の対象製品の修理または交換後、お客様が事前に取得した構成データの復元を必要とする場合、本件手順書に従い、引き続き対象製品の設置場所で構成データの復元作業を行います。

④ リモート問題判別支援サービス

NI+C は、お客様からの障害連絡後、ハードウェア障害テクニカル・センターの判断により必要に応じて問題判別の支援を行います。なお、サービス時間帯は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとします。あわせて、年末・年始 (12月30日から1月3日まで) および祝日を除きます。

⑤ リモート Q&A サービス

NI+C は、ハードウェア障害テクニカル・センターにおいて対象製品に対する簡単な取り扱い等に関する質問に回答します。なお、サービス時間帯は、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までとします。あわせて、年末・年始 (12月30日から1月3日まで) および祝日を除きます。

2) 「アドバンス・サービス」の内容

対象製品に対して、第1項記載の「ベース・サービス」に含まれるサービスおよび本項第1号から第6号までのサービスを対象製品の設置場所にて提供します。

本項第1号から第4号までのサービスについては、年間2回を限度とし、作業日については事前に両当事者が協議のうえ、決定するものとします。

① 他社製プログラム・バックアップ・サービス

NI+C は、対象製品の他社製プログラムのバックアップを行います。

② 構成データ・バックアップ・サービス

NI+C は、対象製品の構成データのバックアップを行います。

③ ハードウェア構成変更サービス

NI+C は、本件手順書に従い、対象製品のハードウェアの追加もしくは取り外し作業、ならびにその作業に伴う構成データの変更作業を行います。

④ 他社製プログラム・バージョンアップ・サービス

NI+C は、本件手順書に従い、対象製品の他社製プログラムのバージョンアップ作業を行います。

⑤ オンサイト問題判別支援サービス

NI+C は、対象製品の障害にかかわる問題の切り分けに対する支援を設置場所にて行います。

⑥ 他社製プログラム修正適用サービス

NI+C は、対象製品の他社製プログラムの誤りに対し修正版を取得の上、適用します。

3) 「センドバック・サービス」の内容

対象製品に対して、以下のサービスを提供します。

① 対象製品に障害が生じた場合、お客様は問題切り分けおよび障害部品の特定を行い、NI+C に交換用部品を依頼します。NI+C は、当該障害部品に対する交換用部品をお客様依頼日より5労働日以内を目標に対象製品設置場所、またはお客様指定の場所に送付します。

② お客様は、対象製品から障害部品を取り外して NI+ から送付された交換用部品を取り付けるものとします。お客様は、交換後速やかに NI+C に通知するものとし、通知に基づき、NI+C は障害部品の引き取りを行います。引き取りの方法は NI+C 所定の手続きで行うものとします。

③ お客様は、NI+C が交換用部品を発送してから1か月以内に障害部品を NI+C に返却するものとします。返却されない場合、お客様は、交換用部品の代金を NI+C の請求に基づき支払うものとします。

第2条 サービスの前提条件

- お客様は、他社製プログラムの使用权を有しているものとします。
- お客様は、NI+C が本サービスを実施するにあたり、お客様の本件手順書、および NI+C が必要とする情報を書面で提供するものとします。また、変更がある場合は、変更内容を書面で事前に通知するものとします。
- 本サービスで使用される対象製品の交換用部品は、製造者指定の同等部品を使用することがあります。
- お客様は、現在利用している他社製プログラム、構成データ等につき、正常稼働時のバックアップを取得しておくものとします。
- お客様は、修正コードを含む最新の他社製プログラム・レベルに維持するものとします。
- 障害に対する問題判別において、お客様へ製品使用環境下での再現テストおよび資料収集をお願いする場合があります。

第3条 サービスの適用除外

本サービスには以下のサービスは含まれません。

- 製造会社の保守サービスが終了している、対象製品に対するサービス。
- 製造会社のプログラム・サービスが終了している、対象製品の他社製プログラムに対するサービス。
- 対象製品の他社製プログラム仕様書または、プログラム説明書に記載の稼働環境と異なった環境で使用されている他社製プログラムに対するサービス。
- コーディング上の問題に関する分析、コンサルタント業務またはプログラム開発に係わる支援。
- ストレージ製品が物理的に接続されている、対象製品に対するサービス。

以上

(2017.04.19) A02-03-1