

## ServicePac ワランティーマンテナンス・オプション サービスのご提供条件 補足規定

### I. サービス時間

本サービスはサービス製品番号に応じ、以下の時間でサービスを提供します。

#### 24x7 サービス

受付時間、サービス時間帯とも、月曜日から日曜日の 0:00-24:00 となります。

(1 日 24 時間、週 7 日)

### II. サービスの種類

本サービスはサービス製品番号に応じ、次のいずれかのサービスを提供します。

#### 1. 基本サービス

IBM は、対象機械に対して、IBM 所定の仕様どおりの良好な稼働を維持するため、お客様の要請に応じて、お客様指定の場所で故障機械を修理し、または、他の機械への取替えをいたします。本サービスにおいて、IBM は、障害箇所がカスタマー交換可能ユニット(以下、Customer Replaceable Unit:CRU といいます。)の場合でも、交換用 CRU 部品とともに IBM 技術員がお客様の機械設置場所に訪問して交換作業を実施いたします。

#### 2. 付加サービス

##### ベーシック・セレクション

##### 1) サービス内容

1. IBMは対象機械の障害対応および予防保守として、お客様からの要請に応じて、機械コード(機械と共に提供される、ファームウェア、マイクロ・コード、基本入出力システム・コード("BIOS")), ストレージ・マネージャー、ストレージ・ソフトウェア (Storwize Family, SAN Volume Controller, FlashSystemのみ) の入手作業、および更新作業をお客様の機械設置場所でお客様に代わって行います。
2. 次の点検作業を提供します。
  1. IBM所定の機械清掃
  2. エラーログ点検
  3. 機械内部の異音、異臭、目視点検
3. 情報をeメールで報告します。

1).1 と 1).2は、サービス期間の開始日を起点としサービス期間中の連続する12か月毎に1回を限度として同時に提供されます。

ただし、1).1における障害対応での作業は、この限りではありません。

## 2) サービスの前提条件

1. ストレージ・ソフトウェアの更新は、対象機器を対象としたソフトウェア・メンテナンス契約が締結済みであることとします。  
(対象機器のストレージ・ソフトウェアが保証期間中である場合は、この限りではありません)
2. サービス提供後のお客様業務の稼動確認および必要なデータの検証作業は、お客様の責任で行っていただきます。
3. 対象機械の機械コードの更新レベルおよび作業スケジュールはお客様と IBM が協議のうえ決定します。
4. お客様は、IBM が本サービスを提供する前に対象機械のプログラムおよびデータ等の必要なバックアップを取得し、保存していただきます。
5. 対象機械コードのリリース、頻度等によりサービス期間中に本サービスが提供されない場合でもサービス料金は返金されません。
6. 点検実施日時についてはお客様からの依頼に基づき調整を行うものとし、本サービスの提供が実施されない場合でもサービス料金は返金されません。
7. 本サービスの実施にあたり、前提となるオペレーティング・システム(OS)および対象機械に接続される外部装置の機械コードのバージョン・アップ、リリース・アップまたは修正が必要な場合、お客様にて事前にその適用を完了しているものとします。

## 3) サービスの適用除外

ベーシック・セレクションには次のサービスは含まれません。

事故、災害、機械の移動、誤用、改造、付加、データ処理目的以外の使用、IBM 所定の設備条件に合致しない稼動環境、IBM 以外の者により提供されたサービスまたは変更、消耗品等 IBM 以外の責に帰すべき事由により生じた機械の損壊に対するサービスパーツ ID ラベルが変更もしくは取り外された機械の修復またはパーツ ID ラベルが変更もしくは取り外されたことにより増加したサービス「特定品目」に対するサービス。  
なお、「特定品目」とは、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、USB キーおよび電池、ならびに IBM 所定の使用限界に達したソリッド・ステート・ドライブ(SSD)、および SS DIMM 等の IBM が別途定める品目をいいます。

## データ・セキュリティー (メディア・リテンション)

### 1. サービスの内容

障害箇所が以下に示すメディアにある場合、IBM 技術員が取り外した部品を IBM の所有とせず、お客様にお渡しし、IBM はかかる部品を引き取りません。

- ・ ハードディスク
- ・ ソリッドステートドライブ
- ・ フラッシュメモリー

### 2. サービスの前提条件

- 1) お客様には、前項に定めるメディアの受領の際に、IBM 技術員が提出する保守サービス報告書へ受領確認として署名していただきます。
- 2) 対象機械を対象とした IBM 保守・テクニカルサービス契約を締結済みまたは ServicePac を契約済みであることとします。ただし、対象機械が保証期間中であり、かつ、対象機械に対する保証サービスの種類がオンサイト・サービスの場合はこの限りではありません。

### 3. サービスの適用除外

- 1) お客様による交換のために IBM がカスタマー交換可能ユニット (CRU: Customer Replaceable Unit といいます。)としてお送りするハードディスク、ソリッドステートドライブ、フラッシュメモリーは本サービスの対象ではありません。