

製品メンテナンスおよび製品サポートサービス定義

2017年1月版

日本アイ・ビー・エム株式会社

目次

| | |
|-----------------------------------|---|
| 製品メンテナンスおよび製品サポートサービス定義 | 1 |
| A. 基本サービス | 2 |
| A-1 テクニカルサポート・サービス | 2 |
| 1) テクニカルサポート内容 | 2 |
| 2) テクニカルサポート営業時間 | 2 |
| 3) テクニカルサポート制限事項 | 3 |
| 4) 障害の再現性 | 4 |
| 5) システム要件 | 4 |
| 6) オンサイトによるテクニカルサポートについて | 4 |
| 7) その他 | 4 |
| A-2 ソフトウェア&セキュリティコンテンツサービス | 4 |
| 1) 提供方法 | 4 |
| 2) ソフトウェアバージョンアップ時の注意事項 | 5 |
| 3) バージョンアップの対象 | 5 |
| 4) その他 | 5 |
| A-3 先出し交換サービス (アプライアンス製品のみ) | 5 |
| ハードウェア故障交換対応について | 6 |
| 1) 受付窓口・受付時間 | 6 |
| 2) 内容 | 6 |
| B. オンサイト・サービス (一部アプライアンス製品) | 6 |
| 1) 受付窓口・受付時間 | 7 |
| 2) 内容 | 7 |
| C. 日本国内向けプレミアム・サービス (一部アプライアンス製品) | 7 |
| 1) 内容 | 7 |

製品メンテナンスおよび製品サポートサービス定義

本書では日本アイ・ピー・エム株式会社（本社：東京都中央区）（以下「日本IBM」といいます。）がご契約頂いているお客様に提供する製品メンテナンスおよび製品サポートサービスについてご説明させていただきます。ご提供させて頂く製品メンテナンスおよび製品サポートサービスは、各種メンテナンス契約またはサービス契約に基づいております。

尚、弊社パートナー様と別途サービス契約を締結の場合には、そちらが優先されますのでパートナー様にご確認ください。

製品サポートサービス内でご提供する各種サービスの対象バージョンおよびサービス提供期間/終了時期については、「製品ライフサイクルポリシー」の内容に沿って定義され、「サポートバージョン対応表」によって明示されます。それぞれのURL は以下の通りです。

- ・製品ライフサイクルポリシー/サポートバージョン対応表

<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?rs=0&uid=swg21469872>

- ・サービスメニュー

| | サービス内容 | ソフトウェア製品 | アプライアンス製品 | 受付時間 提供方法 |
|--------|-----------------------------------|----------|--------------------|--------------|
| 基本サービス | テクニカルサポート・サービス | ○ | ○ | 2頁参照 |
| | ソフトウェア&セキュリティ コンテンツ・サービス | ○ | ○ (ソフトウェア部分) | 4頁参照 |
| | 先出し交換サービス | - | ○ | 5頁参照 |
| | オンサイト・サービス (ESOS* オプション) | - | ○ (一部アプライアンス製品) | 6頁参照 |
| | 日本国内向け プレミアム・サービス (PAオプション) | - | ○ (一部アプライアンス製品) | 7頁参照 |

※各サービスは初年度より有償です。

※契約期間は、原則としてご注文（出荷）の翌月1日開始の1年間で、以後1年毎の更新となります。

* ESOSは、旧インターネット セキュリティ システムズの契約および受注システムです。

サポート対象となる「ソフトウェア製品」「アプライアンス製品」については、前述の「製品ライフサイクルポリシー」、「サポートバージョン対応表」をご参照ください。

また、以下の「IBM オファリング情報」から「販売・サポート終了情報」も合わせて、ご参照ください。

- ・IBM オファリング情報（※該当製品の販売・サポート終了情報を検索してください。）

<http://www.ibm.com/common/ssi/SearchResult.wss>

A. 基本サービス

基本サービスでは、テクニカルサポート・サービス、ソフトウェア&セキュリティコンテンツサービスおよび先出し交換サービス（アプライアンス製品のみ）が提供されます。

A-1 テクニカルサポート・サービス

1) テクニカルサポート内容

日本IBM からお客様へ提供させて頂くテクニカルサポートの内容は以下の通りです。

1. 弊社製品に関する各種技術情報の提供
運用、インストレーション作業、およびアップグレード作業についての弊社製品に関する各種技術情報の提供
2. 弊社製品に関する問題の解決支援
運用時、インストレーション作業時、およびアップグレード作業時に発生した弊社製品に関する問題の解決支援
3. X-Press Update（以下「XPU」といいます。）および修正パッチの案内
対応都度、既知の情報よりすでにXPU、修正パッチ等がある場合はその旨のご案内をいたします。

2) テクニカルサポート営業時間

テクニカルサポート営業時間

営業時間： 10:00-12:00, 13:00-17:00（電話, E-mail）

（土日祝日、弊社休業日、止むを得ない事情によるサポート業務停止を除く）

※ 上記営業時間外にご連絡頂いたお問い合わせは、翌営業日受付対応となります。

1. ウェブサイトによるサポート技術情報検索

IBM サポート・ポータル

<https://www-947.ibm.com/support/entry/portal/support>

運用時間： 24時間運用（サーバーメンテナンス等による運用停止を除く）

2. サービス・リクエスト(SR)によるお問合せ

Web 経由（オンライン）にて、技術的なお問合せを行うことが可能です。

テクニカルサポート営業時間外に届いたSRによるご質問は翌営業日受付扱いとなります。

サービス・リクエスト(SR)

<http://www-06.ibm.com/software/jp/support/probsub2.html>

3. 電話サポート

電話によるご質問は、弊社カスタマサポート直通電話番号

0120-557-971 までご連絡ください。

尚、お客様環境での電話でのインストールのナビゲーション等のご希望に関しましてはご要望に添えない場合もございますので、予めご了承ください。

3) テクニカルサポート制限事項

以下の事項については弊社カスタマサポートの対象外または制限事項となります。

1. データベース、ネットワーク、オペレーティングシステム、通信ソフト等、弊社製品ではない製品、技術に関わる支援
2. 弊社製品内部仕様に関わるご質問
3. 他社製品とのインテグレーションに関するご質問
4. お客様特有の運用環境に起因する障害に対する支援
5. お客様によって作成されたスクリプト、ストアプロシージャ等に関する障害に対する支援
6. コンピュータ本体（ネットワーク保護製品は除く）、周辺機器、ネットワーク、プリンタ等のハードウェアのインストールおよび環境設定
7. 弊社製品のカスタマイゼーションそのものに関する支援
8. 弊社と製品メンテナンス契約を締結していないお客様およびお客様の代行としての販売・運用等の会社様からのご質問
9. 日本国外に設置された本製品に対するサポート
10. その他、弊社がサポート対象外と判断したもの

(以下アプライアンス製品のみ)

1. 障害が本製品のソフトウェアのバージョンアップで回避されると判断される場合には、お客様と弊社との両者合意の上、ソフトウェアバージョンアップで対策することがあります。
2. ご使用の機種、シリアル番号（製造番号）によっては、動作するソフトウェアにバージョンの制限があることを予め、ご了承いただけるものとします。
3. 障害発生時の詳細な原因特定は行えない場合があります。
4. 以下の条件については、本メンテナンスサポートサービスは適用されないものとします。
 - ・ 本製品の不適切な使用・誤用の場合。
(弊社サポートサイトにて提供を行っていないバージョンのソフトウェアの使用や、各製品の動作前提に適合しない環境でのご使用等)
 - ・ 本製品の修正、改変が行われた場合。
 - ・ 天災地変等、いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合。

※SiteProtector アプライアンス（以下 SP アプライアンス）に関して、下記内容はサポート対象範囲に含まれますが、その他の内容、操作は対象外となります。

1. SP アプライアンスに付属する全てのハードウェア、ソフトウェア
2. SP アプライアンスのマニュアル、ヘルプおよび弊社よりSP アプライアンスを対象に提供するドキュメントに記載されている操作
3. 弊社テクニカル サポートからの指示に基づく操作

【注意】

同梱されている Microsoft 社の証明書(Certificate of Authenticity)は大切に保管して下さい。紛失された場合は、関連するライセンスを再購入していただくことになります。

4) 障害の再現性

弊社環境において再現性のない障害の場合、障害を解決することが難しい場合があります。そのため、障害発生時の問題の一次切り分け、および障害再現手順の調査やデータ収集はお客様にてお願い致します。弊社では一次切り分けの出来ていない、あるいは障害再現手順の調査等が不十分な障害についてはサポート出来ない場合があります。

5) システム要件

日本IBM はリリースされている全てのバージョンについて、サポート対象とする環境(ハードウェアプラットフォーム、オペレーティングシステムおよびデータベースソフトウェアのバージョン他、インテグレーションされている全てのサードパーティ製品のバージョン)を明示致します。テクニカルサポートは、弊社製品がこれら明示された環境において使用されていることを前提とし、明示されていない環境で発生した障害はサポートの対象外とさせて頂く場合があります。

また、事前に弊社より最新のService Pack やXPU (個別提供パッチを含みます。) の提供を行い、その適用をお願いする場合があります。

6) オンサイトによるテクニカルサポートについて

オンサイトによるテクニカルサポートは実施致しません。止むを得ない理由により、オンサイトによるテクニカルサポートをご希望になる場合は、別途費用が発生します。詳しくは弊社担当営業にご相談ください。

7) その他

お客様がこのサポートをご利用いただく場合は、必ず次のものをご確認の上お問合せ下さい。

ソフトウェア製品：IBMお客様番号(ICN番号)、OCN番号

アプライアンス製品：IBMお客様番号(ICN番号)、OCN番号

A-2 ソフトウェア&セキュリティコンテンツサービス

以下の2つの内容を提供します。

- (1) XPU および修正パッチの提供
- (2) ソフトウェアの新バージョンの提供

1) 提供方法

弊社所定のWeb サイトからダウンロードしてください。

・修正パッチ

<https://www-945.ibm.com/support/fixcentral/>

・XPUおよびソフトウェアの新バージョン

<https://ibmss.flexnetoperations.com>

本製品への適用・設定はお客様の作業となります。

2) ソフトウェアバージョンアップ時の注意事項

ソフトウェアのバージョンアップを行いますと、前のポリシー定義が保存、移行されない場合があります。適宜、本製品のシステム設定情報のバックアップを行ってください。

3) バージョンアップの対象

バージョンアップの対象となるのはソフトウェア部分で、ハードウェア部分はこのサービスの対象外となります。

4) その他

万一ソフトウェアの不具合等による障害が発生した場合には、次のいずれかの方法にて解決いたします。

IBM コーポレーションで正式に認定されたソフトウェアの障害は、次の3通りの方法で解決されます。

- (1) XPU の提供
- (2) ソフトウェアのバージョンアップ
- (3) 個別提供パッチ

(1)、(2) の提供方法のいずれかになるかは IBM コーポレーションにて決定されます。

(1)、(2)の場合とも IBM コーポレーションからXPU、あるいは新バージョンを入手後弊社で日本語環境での動作を検証の上、正式にリリース致します。

(3)につきましては、お客様環境下固有の「修正」モジュールです。提供方法は個別に調整をさせていただきます。また、修正内容により後日(1)または(2)のもとで再度提供する場合があります。

(1)の提供内容には「更新」と「修正」を共に含む場合、いずれかの場合を含みます。ただし、「修正」については、原則として最新バージョンのみが対象となります。

A-3 先出し交換サービス (アプライアンス製品のみ)

ハードウェア故障交換対応について

弊社にてお客様のアプライアンス製品にハードウェア故障があると判断した場合、代替品への交換にて対応いたします。

交換対応につきましては、以下を基本とします。

- ※ 本サービスは故障を修理するものではなく、交換するものです。
- ※ 代替品のソフトウェアバージョンは故障品とは異なることがあります。
- ※ 本体とは別にアクセサリ類の交換もご希望の場合は、ハードウェア窓口へご申告ください。
- ※ 本体に付属または別途提供したアクセサリ類については、交換した故障品と交換で使用しなかった代替品を合わせて、提供した数と同数分ご返却ください。
- ※ 交換によるシリアル番号の変更に伴うお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。また、取替えられた元の製品は、弊社が任意に処分することができるものとします。
- ※ 代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合のあることを予め、ご了承ください。

代替品は、修理品または再生品である場合があることを、予めご了承ください。

また、交換対応につきまして、お客様の作業は以下のとおりとします。

- ・ 障害の切り分け
- ・ アプライアンス製品に障害が発生した場合、システムの障害の切り分け（障害の発生原因が契約対象のアプライアンス製品であることの確認）作業を行ってください。
- ・ 切り分けの際、リカバリーCD によるシステム復旧をお願いする場合もございます。
- ・ 各装置の障害防止のために行う簡単な塵埃除去作業、清掃作業
- ・ 配線設備の取り外し
アプライアンス製品と設置先環境（電源・ネットワーク等）に接続されている配線設備につきましては、お客様責任で取り外し・取り付けをお願い致します。
- ・ ソフトウェアの必要バージョンへの復旧
- ・ 代替品へ交換後の動作確認
- ・ 空き箱の処分

交換の形態としては、基本サービスとして、先出し交換サービスとなります。

また、一部アプライアンス製品の有償オプションとして、オンサイト・サービス、日本国内向けプレミアム・サービスもございます。

先出し交換サービスについて

先出し交換サービスとは、代替品を先にお客様へお送りし、その到着後に故障品を弊社へ返送いただく方法です。

1) 受付窓口・受付時間

基本サービスのA-1 テクニカルサポート・サービス「2. テクニカルサポート営業時間」の内容に準じます。

2) 内容

- ※ 故障のある本製品を宅配便（チャーター便は除く）で返送いただく送料は弊社で負担いたしますので、着払いでお送り下さい。着払伝票が同梱されていた場合はそれをご使用下さい。
- ※ 当日に代替品を発送する場合は15:00（弊社窓口での電話あるいはEmail の着信時間）までの受付とし、それ以降は翌営業日の発送とさせていただきます。尚、到着日時の指定はできません。
- ※ 故障品は代替品を受領後10日以内に返送して下さい。10日以内に返送のない場合には、代替品の代金を請求させていただく場合があります。
- ※ 発送者は委託業者となる場合があります。また、発送または着荷等の確認のお電話を委託業者から入れさせていただく場合があります。

B. オンサイト・サービス（一部アプライアンス製品）

国内のお客様を対象としてアプライアンス製品が故障した場合にオンサイトで代替品と交換をするサービスです。初年度より有償で提供されます。（価格表に設定のある製品が対象となります。）

1) 受付窓口・受付時間

サービス提供時間により以下の2通りがあります。

尚、ソフトウェアおよび設定に関するお問い合わせは「A. 基本サービス」の範囲内で対応いたします。

① 受付時間 : 月～金曜日 10 時～17 時 (土日祝日、弊社休業日を除く)

16:00 までに受付分を当日交換作業します。

連絡先 : 別途専用の電話番号が通知されます。

② 受付時間 : 24 時間 365 日

連絡先 : 別途専用の電話番号が通知されます。

2) 内容

※ オンサイト作業は以下のとおりです。

(1) 故障品と代替品の交換。(ラックからの取り外しと取り付けを含みます)

(2) 故障品は現地対応要員が持ち帰ります。

※ お客様先への訪問は交換決定から4 時間を目標とします。

但し、北海道内の札幌市から概ね50km 以上離れた地域と、本州・四国・九州の一部地域においては、更に時間を要する場合があります。

また、渋滞などサービス拠点からの交通条件や天候によっては、通常よりも時間を要する場合があります。

※ 北海道、本州、四国、九州、沖縄本島、およびこれらから(船、飛行機を利用せずに)車で向かえる島を対象範囲とします。その他の離島は除きます。

C. 日本国内向けプレミアム・サービス (一部アプライアンス製品)

国内のお客様を対象としてアプライアンス製品が故障した場合の交換方法としてプレミアム・サービスを提供しています。初年度より有償で提供されます。(一部対象外の製品があります。)

1) 内容

サービス内容につきましては下記 URL 先にご案内しております。

[日本国内向けプレミアム・サービスのサービス内容について]

<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg21644691>

以上