

[イグアス PowerVS IBM i ヘルプデスク約款]

イグアス PowerVS IBMi ヘルプデスクに関する総合システムサービス(以下、「本サービス」という)には、「共通契約条項」の他、以下の各条項が適用されます。

[1] サービス内容

ヘルプデスクは、甲を支援する、WEB、E-Mail、電話のいずれかによるサービスです。

- (1) サービス範囲
 - ① 製品の使用方法・機能に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
 - ② 製品資料の解釈に関するサポート
 - ③ 過去事例の検索・電話または E-Mail での案内
 - ④ 障害切り分けのサポート
 - ⑤ 修正策の情報提供
 - ⑥ 対象となる製品のメーカーまたはベンダー(以下総称し「メーカー」という)窓口の利用(サービス提供の条件等[6](1)参照)
- (2) サービス対象
対象ライセンス製品は IBMi-OS(基本機能のみを対象)となります。

[2] サービス対象機器

別表記載の本サービスの対象ソフトウェアが導入された機器かつ、甲が使用権を有するシステム装置でサービス対象ライセンス製品の稼働条件を十分満たしていることとします。

[3] サービスの適用除外

次のような場合はサービス適用除外となる場合があります。

- ① メーカーのサポートが切れたバージョン製品に関する質問。または、メーカーがサポート対象外と判断した内容。
- ② 業務、システム構築、開発に関連する質問。
- ③ コーディング等プログラムの追跡調査が必要と思われる質問。
- ④ オンサイト支援が必要な問題や質問。
- ⑤ 対象製品が導入されているハードウェアの問題や導入方法に関する内容。
- ⑥ メーカーが保証していない利用方法に関する質問。
- ⑦ サービス対象製品以外の製品に関する質問。
- ⑧ 対象製品の以外の問題、対象製品だけの問題でないとメーカーまたは乙が判断した場合。

[4] サービス時間帯

本サービスのサービス時間帯は、原則として以下の通りとなります。なお、この時間帯は将来変更されることがあります。

- (1) 乙の営業日(土、日曜日、祝祭日、年末年始等を除く)の9時から12時および13時から17時まで。WEB、E-Mailによる受付は、この時間帯に縛られる事はありません

が、返答、回答はこの時間帯となります。

上記受付は、サーバーメンテナンス等のために予告なく停止されることがあります。

- (2) 次の場合は、対応が乙の翌労働日になることがあります。
 - ① 乙の SE あるいは営業に取次ぎをする必要がある場合
 - ② 17時以降に問合せを受け付けた場合
- (3) 一次回答については当日～翌労働日に極力行うものとしませんが期限は設定できません。メーカーへのエスカレーションを伴うもの等については時間がかかる場合があります。

[5] サービス料金

- (1) 本サービスは年間に利用できる契約インシデント数による料金方式です。
インシデントとは、1件の問合せに対する受付から回答もしくは解決までの一連のサービスで、新規の問合せに対して1インシデントとしてカウントされます。同一内容の問合せで複数回の電話も1インシデントとみなしませす。また、1回の電話で、複数の問合せを頂いた場合には、その問合せの数だけインシデントをいただきます。
- (2) 年間のインシデント数は、別表に記載の通りとなります。
- (3) 契約が更新された場合は、前年度契約分の持越しはありません。契約期間内に利用したインシデント数が契約インシデント数を下回っても、料金は払い戻しされません。

[6] サービス提供の条件等

- (1) 問合せに対応するため、メーカーの提供するサービスを利用することが必要になった場合、乙は甲の登録情報を利用できるものとします。メーカーの必要とされるサービスを甲が契約していない場合は、「メーカーへの確認が必要である」旨の通知をもって回答いたします。
- (2) 本サービス利用の際は、必ず ID 番号をお知らせいただくこととします。
- (3) 1ID 番号で利用頂ける方は、事前に登録いただく担当者になります。
- (4) 登録いただく担当者は、適当な教育コースを受講されているか、もしくは同等レベルのスキルをお持ちの方とします。
- (5) 本サービスは、甲に対する支援を目的としたサービスであり、サービスの提供によりプログラムの実行にあやまりのないこと、甲の特定の使用目的を満たすこと、およびサービスの結果を保証するものではありません。

ー以下空白ー