

[イグアス PowerVS IBM i 基本障害回復支援約款]

イグアス PowerVS IBM i 基本障害回復支援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

本サービスの内容は次の通りとなります。

- ・サービス対象に障害が発生したときに、E-Mail、電話またはリモートで以下の支援を提供します。
 - ① 問題判別に必要な情報収集
 - ② 問題の一次切り分け
 - ③ 問題解決のための、日本アイ・ビー・エム株式会社(以下、「IBM」という)への代行問合せ(IBM Cloud サポートケースを利用出来ることが前提)
 - ④ 問題切り分け後の支援
 - ⑤ 問題解決のための復旧作業支援
 - ⑥ 乙がバックアップからの復元が必要と判断した場合甲が保有しているバックアップからの復元作業支援。
 - ⑦ 障害を回復するために乙が PTF の適用が必要と判断した場合に PTF の適用を行います。

[2] サービス対象

- (1) ソフトウェア
IBMi-OS 基本機能のみをリカバリーする事を前提とします。オプション機能については、対象外となる場合があります。
- (2) 機器
別表に記載の通りとします。

[3] サービスの適用除外

本サービスには、次の事項は含まれないものとします。ただし乙がこれを提供可能な場合には、別途契約によるものとします。

- ① 機器の修理、据付、移動、改造、付加、撤去、外部配線変更作業。
- ② 事故、天災地変、機器の移動、改造、付加、機器本来の使用目的以外の使用又は誤用、不適切な稼動環境等により発生した障害に対するサービス。
- ③ 乙の責によらない事由により発生した障害に対するサービス。
- ④ アクセサリーに対するサービス。
- ⑤ ストレージ等を含む外部接続装置または周辺装置。
- ⑥ 所定時間帯外のサービス。
- ⑦ 甲の NW 障害または NW 環境に依存する問題
- ⑧ ルータ設備、回線の問題

[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。

・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。

[5] サービス提供の条件等

- (1) 本サービスの利用は、最高で年2回までとなります。また、1回の利用は7時間以内を基準としており、7時間を超える場合は、新たに回数が増加されるものとします。契約回数を超える場合には追加費用が発生する場合があります。
- (2) 本サービスは年間契約となります。前提のクラウドサービスを解約、または本サービスを途中解約された場合でも料金は返還いたしません。
- (3) 甲は、IBMi-OS の基本機能を使用し、定期的にバックアップをするものとします。その際には、甲は、バックアップエリアを自己の負担で準備するものとします。バックアップがない場合、またはバックアップエリアに問題があると乙が判断した場合には本サービスが提供できない場合があります。
- (4) PTF 適用は障害回復を目的とし予防保守等の別目的での適用は別途契約が必要です。
- (5) 甲からの問合せに対応するため、IBM Cloud サポートケースの利用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。前記サービスを甲が契約していない場合は、「IBM への確認が必要である」旨の通知をもって回答といたします。
- (6) 復元作業が必要となる場合には基本 OS コマンドによる復元作業とし、そのほかの機能やコマンドが必要な場合は対象外とする事があります。
- (7) リモート接続による対応の設備は甲が準備するものとします。また、乙は適切な操作権限を借りることができるものとします。リモート接続が出来ない、または適切な操作権限がない場合は、E-Mail、電話による対応のみとなります。
- (8) 本サービスは、障害により損傷した甲のシステム/データの回復を保証するものではありません。
- (9) 本サービスはあくまで回復を支援するための契約であり、障害回復を保証するものではありません。また、メーカーのサポートが得られない場合は支援できない場合があります。

ー以下空白ー