

[イグアス PowerVS IBM i SE 支援パック約款]

イグアス PowerVS IBM i SE 支援パッ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**

本サービスは、以下の各サービスをパッケージにしたサービスです。

- (1) イグアス PowerVS IBM i 基本障害回復支援
- (2) イグアス PowerVS IBM i ヘルプデスク

**[2] サービス提供の条件等**

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

## [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

## [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、甲が使用权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