

## サービス仕様書 他社製ネットワーク機械保守サービス(Cisco UCS 製品用)

別途お客様とエス・アンド・アイ株式会社で取り交わした個別のサポートサービス契約(契約書や注文書及び注文請書での成立も含む)の適用サービス条項で、本仕様書が適用された場合に、Cisco Systems 社(以下「Cisco 社」といいます。)製 Cisco UCS(Cisco Unified Computing System)の製品に対して本仕様書記載のサービス(以下「本サービス」といいます。)を提供します。本サービス対象の機械(以下「サービス対象機械」といいます。)は、表-1(サービス対象製品一覧)に記載のとおりです。また、本仕様書と個別のサポートサービス契約、及びその他のサービス条項に齟齬がある場合には、個別のサポートサービス契約、本仕様書、その他のサービス条項の順で優先します。

### 1. サービスの内容

乙は、以下のいずれかの形態により提供します。なお、対象製品毎の提供するサービスについては、表-1(サービス対象製品一覧)に記載のとおりとなります。

#### 1) 「ベース・サービス」の内容

対象製品に対して、以下のサービスを提供します。

- ① リモート問題判別支援サービス  
乙は、甲からの障害連絡後、ハードウェア障害テクニカル・センターにて障害状況の確認および甲から提供されたログより障害切り分けの支援を行います。
- ② 部品の配送手配  
乙は、障害切り分けにより、交換部品が必要と判断された場合、乙は Cisco 社に対し甲への部品配送手配を行いません。Cisco 社は、配送手配後、4 時間を目処に、甲が事前に指定した場所へ部品を配送します。甲が部品を受取るものとします。
- ③ オンサイト保守サービス  
乙は、サービス対象機械の設置場所での修理、部品交換作業および修理が完了したことの確認を行います。
- ④ BIOS、ファームウェアおよび構成データの復元  
乙は、本項③記載のサービス対象機械の修理または部品交換後、BIOS、ファームウェアおよび構成データの復元(再ロード)を必要とする場合、甲が準備された Cisco 管理ツールおよびバックアップを使用し、乙が事前に合意した甲の回復手順書(以下「本件手順書」といいます。)に従い、引き続きサービス対象機械の設置場所での復元作業を行います。
- ⑤ 交換部品の引き取り手配  
乙は、修理完了後、交換部品がある場合に、Cisco 社へ交換部品の引取りの手配を行いません。Cisco 社が、交換部品の引き取りを行いません。甲が交換部品を引渡すものとします。

#### 2) 「アドバンス・サービス」の内容

対象製品に対して、第 1 項記載の「ベース・サービス」に含まれるサービスおよび本項のサービスを対象製品の設置場所にて提供します。本項第 1 号および第 2 号のサービスについては、サービス期間の開始を基点、サービス期間中の連続する 12 ヶ月毎に 1 回を限度として提供します。また、作業日、作業内容については、事前に両当事者協議のうえ、決定するものとします。

- ① 定期点検サービス  
乙は対象製品に対して、以下のサービスを提供します。
  1. 乙所定の機械清掃
  2. エラーログ点検および異常時の問題判別支援
  3. 機械各種ステータス LED 等の目視確認、異音、臭気調査
- ② ファームウェア更新サービス  
乙は、対象製品の予防保守として、甲の依頼に基づき、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、BIOS)の入手作業および更新作業を行います。なお、更新時に必要な各構成データの設定作業や保存、および、更新後の稼働確認につきましては、甲にてご対応をお願いいたします。
- ③ オンサイト問題判別支援サービス  
乙は、対象製品の障害にかかわる問題の切り分けに対する支援を設置場所にて行います。

#### 3) 「オプション・サービス」の内容

対象製品に対するオプション・サービスを提供します。なお、当オプション・サービスが適用される対象は、表-1(サービス対象製品一覧)に記載のとおりです。

- ① ハードディスク・リテンション・サービス (HDD-RETENTION-xx)  
乙は、修理完了後、取り外された交換部品にディスクドライブがある場合に、そのディスクドライブを甲へお渡しします。甲が、Cisco 社への廃棄確認書の提出を行いません。
- ② 部品 2 時間配送サービス (PARTS-2H-xx)  
乙は、障害切り分けにより、交換部品が必要と判断された場合、乙は Cisco 社に対し甲への部品配送手配を行いません。Cisco 社は、配送手配後、2 時間を目処に、甲が事前に指定した場所へ部品を配送します。甲が部品を受取るものとします。

## 2. サービスの前提条件

- 1) 甲が、BIOS、ファームウェア、ライセンスの使用権を有しているものとします。
- 2) 甲は、乙が本サービスを実施するにあたり、甲の本件手順書、および乙が必要とする情報を書面で提供するものとします。また、変更がある場合は、変更内容を書面で事前に通知するものとします。
- 3) 本サービスで使用されるサービス対象機械の交換用部品は、Cisco 社指定の同等部品を使用することがあります。
- 4) 甲は、現在利用している BIOS、ファームウェア、構成データ等につき、正常稼動時にバックアップを取得しておくものとし、復元(再ロード)を必要とする場合、技術員へ提供するものとします。尚、提供されない場合は、交換した部品の BIOS、ファームウェアレベルとし、構成データは、甲にて復元するものとします。
- 5) 部品の配送時間および条件は、Cisco 社のサービスレベルに準じ、保守・サービス開始日から 30 日間はベストエフォートでの対応となります。
- 6) 本サービスは、表-1(サービス対象製品一覧)記載の設置先住所での提供となります。なお、設置先住所が異なる場合、本サービスは翌営業日以降での提供となります。
- 7) 障害に対する問題判別において、必要に応じて、甲機器ご使用環境下での再現テスト及び資料収集をお願いする事がございます。
- 8) 高さ 2m を超える高所設置のサービス対象機械は、甲にて高所より取り外していただくものとします。

## 3. サービスの適用除外

本サービスには以下のサービスは含まれません

- 1) Cisco 社の保守サービスが終了している、サービス対象機械に対するサービス。
- 2) Cisco 社のプログラム・サービスが終了している、サービス対象機械のプログラムに対するサービス。
- 3) サービス対象機械の BIOS、ファームウェア仕様書または、プログラム説明書に記載の稼動環境と異なった環境で使用されている BIOS、ファームウェアに対するサービス。または Cisco 社純正品以外に対するサービス。
- 4) コーディング上の問題に関する分析、コンサルタント業務またはプログラム開発に係わる支援。
- 5) BIOS、ファームウェアに関する情報提供および予防更新作業。
- 6) VM/OS の再導入・設定作業。
- 7) サーバの停止、起動 または システム稼動確認、電源オフ・オン、RAID の再構築作業等の待機作業。
- 8) 予防保守としてのサーバ全体や筐体交換作業。
- 9) データの復元に係わる作業。
- 10) 各構成データの保管および設定作業。