

追加サービス仕様書(ベーシック・セレクション)

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サポートサービス契約の表-1(サービス対象製品一覧)のサービス対象機器(以下「対象機器」といいます。)に対して、次のサービスを提供します。また、本仕様書と個別のサポートサービス契約に齟齬がある場合には、個別のサポートサービス契約の条件が優先します。

1. サービスの内容

- 乙は対象機器の障害対応および予防保守として、甲からの要請に応じて、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、基本入出力システム・コード("BIOS")),ストレージ・マネージャー、ストレージ・ソフトウェア(機械コードに相当するStorwize Family、SAN Volume Controller、FlashSystemのソフトウェア)の入手作業および更新作業を、甲の機械設置場所で甲に代わって行います。
 - 機械コード情報およびストレージ・ソフトウェア情報を電子メールで報告します。
 - 次の点検作業を提供します。
 - 乙所定の機械清掃
 - エラーログ点検
 - 機械内部の異音、異臭、目視点検
- 1.1と1.3は、サービス期間の開始日を起点としサービス期間中の連続する12か月毎に1回を限度として同時に提供されます。ただし、1.1の障害対応での作業は、この限りではありません。また、対象製品がLES製品の場合は、ご契約期間が(契約更新の場合は直近の同サービスが行われた時点を起点として)12か月に満たない場合、1.1と1.3のオンサイトによる作業は実施されません。(ご解約時、保守廃止による契約終了の場合も含みます)ただし、1.1の障害対応での作業は、この限りではありません。

2. サービスの前提条件

- 対象機器を対象としたハードウェア保守契約を締結済みであることとします。ただし、対象機器が保証期間中であり、かつ、対象機器に対する保証サービスの種類がオンサイト・サービスの場合はこの限りではありません。
- ストレージ・ソフトウェアの更新は、対象機器を対象としたソフトウェア・メンテナンス契約、パスポート・アドバンテージ契約またはパスポート・アドバンテージ・エクスプレス契約を締結済みであることとします。ただし、対象機器のストレージ・ソフトウェアが無償ソフトウェア・メンテナンスの有効期間中である場合は、この限りではありません。
- サービスの提供時間
 - ファームウェア更新(サービス内容1.1)
 - 障害対応:対象機器に関するハードウェア保守契約または保証の内容と制限に定める時間内とします
 - 予防保守:祝祭日および年末年始(12月30日から1月3日)を除く、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時とし、甲乙協議のうえ決定します。
 - 定期点検(サービス内容1.3)
祝祭日および年末年始(12月30日から1月3日)を除く、月曜日から金曜日の午前9時から午後5時とし、甲乙協議のうえ決定します。
- 甲には、本サービスの実施にあたり、責任者を選任のうえ、必要な情報を書面にて乙に提供していただきます。
- サービス提供後の甲の業務の稼働確認および必要なデータの検証作業は、甲の責任で行っていただきます。
- 対象機器の機械コードおよびストレージ・ソフトウェアの更新レベル、作業スケジュールは、甲乙協議のうえ決定します。
- 甲には、乙が本サービスを提供する前に対象機器のプログラムおよびデータ等の必要なバックアップを取得し、保存していただきます。
- 機械コードおよびストレージ・ソフトウェアのリリース頻度等により、サービス期間中に本サービスが提供されない場合でもサービス料金は返金されません。
- 点検実施日時については甲からの依頼に基づき調整を行うものとし、本サービスの提供が実施されない場合でもサービス料金は返金されません。
- 本サービスの実施にあたり、前提となるオペレーティング・システム(OS)および対象機器に接続される外部装置の機械コードのバージョン・アップ、リリース・アップまたは修正が必要な場合、甲にて事前にその適用を完了しているものとします。
- 甲は、対象機器の機械コードおよびストレージ・ソフトウェアの使用権を有し、それらに対する更新等に必要な権利・承諾を取得していることとします。