

追加サービス仕様書(プレミアサポートサービス)

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. プレミアサポートサービス(「プレミアサポート」又は「プレミア」)には、以下が含まれます。

- ・ 24時間、週7日(休日を含む)、専用の電話番号を使用して、高度に訓練されたレノボ・テクニカル・チームによる一元窓口を提供します。
- ・ ハードウェアおよびソフトウェア障害の切り分けを行います。
- ・ リモートコンサルタントによる問題発生から解決までの問題管理を行います。
- ・ リモートコンサルタントによる公開情報に基づいたセットアップおよび問題解決支援を行います。
- ・ お客様がLenovoのソリューションの一部として他社製ソフトウェアを購入している場合には、各サードパーティ・ソフトウェアサポートと連携して障害解決支援を行います。その問題が、有効なLenovoの保証又は保守契約の対象であり、一般的にLenovo製品と共に使用される適格な他社ベンダーのソフトウェアに関連して問題が発生しているものとLenovoが判断した場合、Lenovoは、(i)SPOCとして対応に当たり、(ii)お客様に代わって他社ベンダーと連絡を取り、(iii)他社ベンダーに問題判別情報を提供し、(iv)問題の監視を継続し、当該ベンダーから現状を確認して解決プランを取得すること(合理的に可能な場合)により、第三者との共同ソフトウェアサポートを提供するものとします。第三者との共同ソフトウェアサポートを利用するためには、お客様は、直接、個々の他社ベンダーとの間で適切で有効なサポート契約及び権利を有していなくてはなりません。報告を受けた後、他社ベンダーは単独で、お客様の問題の解決に関連する技術的及びその他のすべてのサポートを提供する責任を負います。Lenovoは、他のベンダーの製品又はサービスの性能について一切責任を負いません。
- ・ お客様の購入したLenovoのソリューションについての遠隔システム分析レポートへのアクセス。両当事者は、システム分析レポートを取得するために必要とされるシステム要件及びアクセスレベルについて相互に合意するものとします。お客様は、遠隔システム分析レポートのためにシステムの情報をLenovoに提供しなくてはなりません。

2. プレミアサポートには、以下は含まれません。

- ・ プロジェクトマネジメント又は管理支援。
- ・ 設置、取り外し、移転、予防保全、研修支援などの活動。
- ・ 遠隔システム分析レポートには、問題の修復又は解決は含まれません。