

## サービスの概要

「Spectrum Scale v4.2バックレベル・プログラム支援サービス」のご案内です。  
契約期間は2020/10/01より2022/09/30までの2年間です。  
下記ガイドを参照し、見積依頼書による申請を実施して下さい。

## サポート内容

・障害について開発部門(L2)による、障害の診断、使用上の制限、または公開済みの技術情報および保管された既知問題情報から問題の対応策を検索するサービスを提供します。

## 契約期間

・2020年10月1日より2022年9月30日まで。 \*自動継続契約ではありません。  
・最短3ヶ月以上、原則1年間もしくは2022年9月までの最大2年間の単位で契約していただくようお願いします。

## サポート受付と提供時間

・センター受付電話番号：0120-557931  
・サービス時間帯はSWMAに準じます。  
・9:00-17:00、ただし土日祝日、年末年始休日(12月30日～1月3日)、および法定点検日を除きます。  
・影響度1の障害の場合は24時間365日のサポートがあります。  
・サポートIDは7桁(0+ICN#)、SWMAと共有です。

## 契約前提条件

バックレベル・プログラム支援サービス対象ソフトウェア製品の**SWMA契約またはPA契約が前提**となります。SWMA契約無しで当サービスだけ契約を行ってもサポートが受けられません。事前にご確認ください。

## 対象製品

・ **IBM Spectrum Scale v4.2 (5641-GPF / 5725-Q01)**

## サービス料金

料金方式：月額料金方式  
サービス料金算定：全て海外開発元への個別申請によるお見積りとなります。  
サービス料金は対象機械や台数などの規模に関係しません。

## 解約

原則、バックレベル・プログラム支援サービス期間中の途中解約は出来ません。ただし対象製品の使用許諾契約を解約した場合、または使用を中止した場合は、3ヶ月前にご連絡をいただくことで解約は可能です。

## サポート提供条件

・新規障害に対するサポートおよびPTFの提供は行ないません。  
・基本的にifixの提供は行ないません。  
・サービス対象プログラムの問題解析のために、最新のメンテナンス・レベル(v4.2.3)を適用していただく場合があります。

### パートナー様経由での申請プロセス

パートナー様経由のお客様はパートナー様からの見積申請によりお見積書のご提供が可能です。パートナー様は見積申請書に必要項目を記入の上、指定されたFAX番号へ送付して下さい。BPMA業務で対応いたします。

登録申請書送付は不要です。捺印済の契約書をご返送いただければ契約・登録処理が完了します。

契約・登録処理完了後、現在ご使用中のSWMAのサポートID（お客様番号）がバックレベル・プログラム支援サービスサポートIDとしても使用できるようになります。

登録が完了するまで、サービスは受けられません。