

サービスの概要

「AIX V6.1 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**2017/05/01より2020/04/30までの3年間とさせていただきますが、対象機械により2022/4/30、限定されたサービスレベルで2022/12/31まで提供可能となりました。**

下記ガイドをご参照の上、申請をお願い致します。

サポート内容

2020/04/30までは従来どおり障害についてUS-開発部門によるサポートを提供します。開発部門の判断により、Bypass、テンポラリーFIXなどが提供されます。
2020/05/01からは新規fixが作成可能なサポートはp7は2020/09/30まで、p7+は2021/12/31まで、p8およびp9は2022/04/30までとなります。
これらの対象機械以外でもUKD (Usage and Known Defect Support) のみのサービスレベルであれば2022/12/31まで提供可能です。
p7, p7+, p8, p9の機械に対しては上記サポート期間はfix提供可能なサービスをご購入いただけます。期間内はUKDのみのサポートはご購入いただけません。
国内のサポート・センターによる関連情報DB検索などのサービスも提供します。

見積・申請・登録 関連		サービス・デリバリー関連	
契約申請プロセス	SLINK-II	センター受付電話番号	0120-557931
前提 サービス契約	SWMA契約	サービス時間帯	SWMAと同じ
MAXI サポートID登録	バックレベル・プログラム支援用メニュー	サポートID	7桁(0+ICN#), SWMAと共有
見積時: 機械グループ	SWMAの区分	サポート TL/SP	TL9, 8, 7 (fix作成は最新TL/SPのみ)
契約期間	2017/05/01-2020/04/30 2020/05/01-2022/12/31(再延長期間: 期間により提供条件が異なります)	障害サポート	影響度1, 2および3

サポート提供時間

- 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。

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

AIX Standard Edition V6.1 (プログラム番号: 5765-G62)

- 新規fix作成につきましては、テクノロジー・レベル (TL) が最新のTLおよびSPレベルがサポートの対象となります。それ以前のレベルも限定的な内容でのコールの受付は可能です。
- Enterprise Editionでの海外開発元の支援を含むサポートは提供できません。

サポート提供条件

- AIX V6.1では、TLレベルが最新でなくても、使用方法及び既存障害の検索の範囲についてサポートを提供するためにご契約いただけます。
- なお、AIX V6.1は、TL9/SP12が2018年4Qでの最新版です。
また、**TL/SPが問題発生時またはサポート時に最新でない場合**、Labに問い合わせを出しても、最新TL/SPに上げるように要求されることがありますので、契約時には特に注意が必要です。
- 詳細な条件はサービス仕様書および別紙をご確認ください。

サービス料金

料金方式：月額、年額料金方式

機械グループの区分：SWMAの区分と同じです。

サービス料金算定：機械グループ/プロセッサ(Core)数単位

該当の機械グループ価格でサポート対象のプロセッサ(Core)数をかけた総額です。

•前提である有効なSWMAがある機械プロセッサ数(Core)をバックレベルプログラム支援サービスの見積り対象としてください。EOSでない製品や、サポートがすでに切れているがサポートされていない製品、VIOSのCPIは数から除いてください。マイクロパーティショニングの場合はUncappedの区画は小数点以下を切り上げて整数で数えてください。Cappedの場合は小数点以下の区画を全て足した数を切り上げて整数にしてください。

•2020年5月からのAIX V6.1バックレベル・プログラム支援サービスでは、Power7およびPower8より古い対象機械について、料金が異なります。さらにこれらのLegacy machinesの料金は、1年目の料金と、2年目/3年目の料金と2段階になっておりますので、ご注意ください。よろしくお願ひ致します。

•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。

パートナー様経由での申請プロセス

パートナー様は見積申請書の用紙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。

ご契約の際の登録申請書の送付は廃止しました。捺印済みの契約書のみ送付いただきますようお願い致します。(2019/07/10)