

サービスの概要

「IBMi V7.2 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 2021 年 5 月 1 日より 2026 年 4 月 30 日です。下記ガイドを参照し、見積依頼書による申請をお願い致します。

サポート内容:

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。

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。

契約期間:

2021 年 5 月 1 日より 2026 年 4 月 30 日まで。*自動継続契約ではありません。

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前提の SWMA 契約が締結済みであること。
- ・ 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:

IBMi V7.2(5770-SS1)

従来のサポート同様、新規 fix 作成可能なコンポーネントと使用方法に関する日常のかつ短時間の質問および既知障害の検索のみのサポートがあります。詳しくは「サービス対象プログラム」のリンク先をご参照下さい。

対象リストは本文書の最後をご参照下さい。ここに掲載されていないものは個別見積りとなります。

サポート提供条件:

- ご契約時に必ずしも最新の PTF レベルでなくても構いませんが、サービス対象プログラムの問題解析のために、IBM が必要と判断した最新の PTF（累積 PTF、グループ PTF、および個別 PTF）を適用していただく場合があります。
- サービス対象プログラムの問題解析の結果、プログラムの修正が必要な場合には、修正情報はサービス対象プログラムのその時点での最新の累積 PTF レベル、グループ PTF、および個別 PTF レベルに基づき作成されます。
- その他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。
- 前提である有効な SWMA があるプロセッサ数(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。

サービス料金:

- 料金方式：月額料金方式
- 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)数を整数でかけた総額です。

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

- パートナー様経由のお客様はパートナー様からの見積申請になります。

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。

契約時の注意

- お電話する際に使用するサポート ID(0+ICN)は SWMA で使用している ID です。
- 契約時に捺印済みの契約書を指定された FAX へ送付して下さい。
- 契約処理が完了後、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。

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)