

サービスの概要

「PowerHA V7.1 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2018/05/01より2021/04/30までの3年間となっておりますが、UKD supportとして2023/04/30に延長されました。
下記ガイドをご参照の上、見積依頼書での申請をお願い致します。

サポート内容

- ・ 障害について開発部門(L2)による、既知情報対応(Usage and Known Defect Support)を最新のPTFレベルに対して提供します。
- ・ 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。最新のTL/SPLレベルではない場合でも国内のサポート・センターによるサービスは提供できます。

契約期間

2021年5月1日より2023年4月30日まで。 *自動継続契約ではありません。
原則一年間の期間でご契約いただきますが、最低3ヶ月以上、最大2年間の期間でご契約可能です。

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

PowerHA V7.1 Standard Edition(5765-H39) / Enterprise Edition(5765-H37) / for IBMi (5770-HAS)の3種類になります。

サポート提供条件

ご契約時に必ずしも最新のTL/SPL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TL/SPを適用していただく場合があります。
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があるライセンス数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。(Small/Medium/Large)
サービス料金算定：ライセンス数単位
該当の機械グループ価格でサポート対象のライセンス数をかけた総額です。
Standard/Enterprise/IBMiのEditionにより料金が変わります。

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

パートナー様経由のお客様はパートナー様からの見積申請により対応いたします。
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。

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)