

サービスの概要

「PowerVM V2.2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年間でしたが、2023/06/30まで提供が可能になりました。

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、既知情報対応(Usage and Known Defect Support)を最新のTL/SPL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

- ・2020年10月1日より2023年6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、2023年6月までの契約と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。また、最新のTL/SPLレベル(2.2.6.65)が前提の契約になりますので、事前にご確認ください。

対象製品

- ・ **PowerVM Standard Edition (プログラム番号：5765-PVS)**
- ・ 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が、中心となる製品はStandard Editionと同じため、Standard Editionとしてのサービスをご購入いただけます。
- ・ Integrated Virtualization Manager (IVM)についてはサポートに含まれておりません。

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。

サポート提供条件

- ・脆弱性対応または新規障害に対するサポートおよびifixの提供は行ないません。
- ・最新のTL/SP level(2.2.6.65)でない場合は開発元のサポートは提供できません。

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。

2019年7月より登録申請書送付は不要となりました。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。