

## Lenovo Services のご提供条件 補足規定

### I. サービス受付時間およびサービス対応時間

お客様が契約もしくは購入されたサービス時間に準じます。

翌営業日対応(NBD) 9時間×週5日 をご契約の場合のサービス受付時間は 祝日および年末年始(12月30日～1月3日)を除く月曜日から金曜日までの 9:00-18:00となります。

また、サービス対応時間はサービスを受け付けた日の翌営業日以降の祝日および年末年始(12月30日～1月3日)を除く月曜日から金曜日までの 9:00-18:00となります。

24時間×週7日 をご契約の場合は、サービス受付時間およびサービス対応時間ともに24時間365日となります。

### II. サービスの種類

本サービスは商品番号に応じ、次のいずれかのサービスを提供します。

#### 1. 基本サービス

##### (1)CRU

本サービスにおいて、レノボ・エンタープライズ・ソリューションズ(以下、LES と言います)は、障害箇所が CRU 部品の場合、CRU 部品をお客様に送り、お客様自身で交換頂きます。CRU とは、カスタマー交換可能ユニット(以下、CRU: Customer Replaceable Unit といいます。)をいい、機械の一部の部品は CRU として設計されています。CRU にはキーボード、メモリー、ハードディスク等が含まれます。

##### (2)Entry

本サービスにおいて、障害箇所が CRU 部品の場合でも、お客様に代わって機械設置場所に訪問し、交換作業を実施いたします。

##### (3)Value Selection

###### 1)サービス内容

i. LES は対象機械の障害対応および予防保守として、お客様からの要請に応じて、機械コード(機械と共に提供される、ファームウェア、マイクロ・コード、基本入出力システム・コード("BIOS")), ストレージ・マネージャー、ストレージ・ソフトウェア (Storwize Family のみ) の入手作業、および更新作業をお客様の機械設置場所でお客様に代わって行います。

ii. 次の点検作業を提供します。

- ・ LES 所定の機械清掃
- ・ エラーログ点検
- ・ 機械内部の異音、異臭、目視点検

iii. 機械コード情報を e メールで報告します。

1). i と 1). ii は、サービス期間の開始日を起点としサービス期間中の連続する 12 か月毎に 1 回を限度として同時に提供されます。

ただし、1). i における障害対応での作業は、この限りではありません。

###### 2)サービスの前提条件

i. ストレージ・ソフトウェアの更新は、対象機器を対象としたソフトウェア・メンテナンス契約が締結済みであることとします。(対象機器のストレージ・ソフトウェアが保証期間中である場合は、この限りではありません)

ii. サービス提供後のお客様業務の稼働確認および必要なデータの検証作業は、お客様の責任で行っていただきます。

iii. 対象機械の機械コードの更新レベルおよび作業スケジュールはお客様と LES が協議のうえ決定します。

iv. お客様は、LES が本サービスを提供する前に対象機械のプログラムおよびデータ等の必要なバックアップを取得し、保存していただきます。

v. 対象機械コードのリリース、頻度等によりサービス期間中に本サービスが提供されない場合でもサービス料金は返金されません。

vi. 点検実施日時についてはお客様からの依頼に基づき調整を行うものとし、本サービスの提供が実施されない場合でもサービス料金は返金されません。

vii. 本サービスの実施にあたり、前提となるオペレーティング・システム(OS)および対象機械に接続される外部装置の機械コードのバージョン・アップ、リリース・アップまたは修正が必要な場合、お客様にて事前にその適用を完了しているものとします。

## 2.追加サービス

### プレミアサポート

#### サービス内容

- ・ 専用の電話番号を使用して、高度に訓練されたレノボ・テクニカル・チームによる一元窓口を提供します。
- ・ ハードウェアおよびソフトウェア障害の切り分けに加えて、ハードウェア技術部門と各サードパーティ・ソフトウェアサポートと連携して障害解決支援を行います。
- ・ リモートコンサルタントによる問題発生から解決までの問題管理を行います。
- ・ リモートコンサルタントによる公開情報に基づいたセットアップおよび問題解決支援を行います。

### HDD お渡しサービス

(1)サービス内容 本サービスにおいて、障害箇所がメディア部品 HDD (Hard Disk Drive) または、SSD (Solid State Drive)、Flash I/O Drive、Flash memory module (Flash DIMM)、Lenovo Server USB flash keys にある場合、LES 技術員は取り外したこれら部品を LES の所有とせず、お客様にお渡しします。

#### (2)サービスの前提条件

- ・ 本サービスの対象機械は、Lenovo TotalStorage または Lenovo System x Server、ThinkServer とします。
- ・ Non\_CRU サービスをお受け頂いていることが前提です。
- ・ HDD または SSD、Flash I/O Drive、Flash memory module (Flash DIMM)、Lenovo Server USB flash keys のお渡しの際には、LES 技術員が提出する修理報告書へご署名いただきます。

(3)サービスの適用除外 LES 技術員が取り外した HDD または SSD、Flash I/O Drive、Flash memory module (Flash DIMM)、Lenovo Server USB flash keys が本サービスにおけるお渡しの対象物です。お客様による交換のために LES が CRU としてお送りする HDD または SSD は、本サービスの対象ではありません。

### 時間対応サービス (Response Times)

#### サービス内容

- ・ 4 時間対応とは、電話による問題判定が完了し記録された時点から、修理のためにお客様の所在地に CRU (カスタマー交換可能ユニット) が配達されるまで、またはサービス技術者と部品が到着するまでの時間です。この 4 時間には、電話によって両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための、問題判定時間 (平均 2 時間) を含んでおりません。
- ・ 2 時間対応とは、電話による問題判定が完了し記録された時点から、修理のためにお客様の所在地に CRU (カスタマー交換可能ユニット) が配達されるまで、またはサービス技術者と部品が到着するまでの時間です。この 2 時間には、電話によって両当事者が問題を判定し、必要な行動計画を決定するための、問題判定時間 (平均 2 時間) を含んでおりません。