

「PWSW 支援サービス契約、登録申請関連書類」記入方法について。

この File には以下の資料が含まれています。

i. このページ及び処理フロー

1. IBM ビジネス・パートナー支援サービス注文書兼請書
2. PWSW 支援・サービス・登録/変更/再発行 申請書

添付

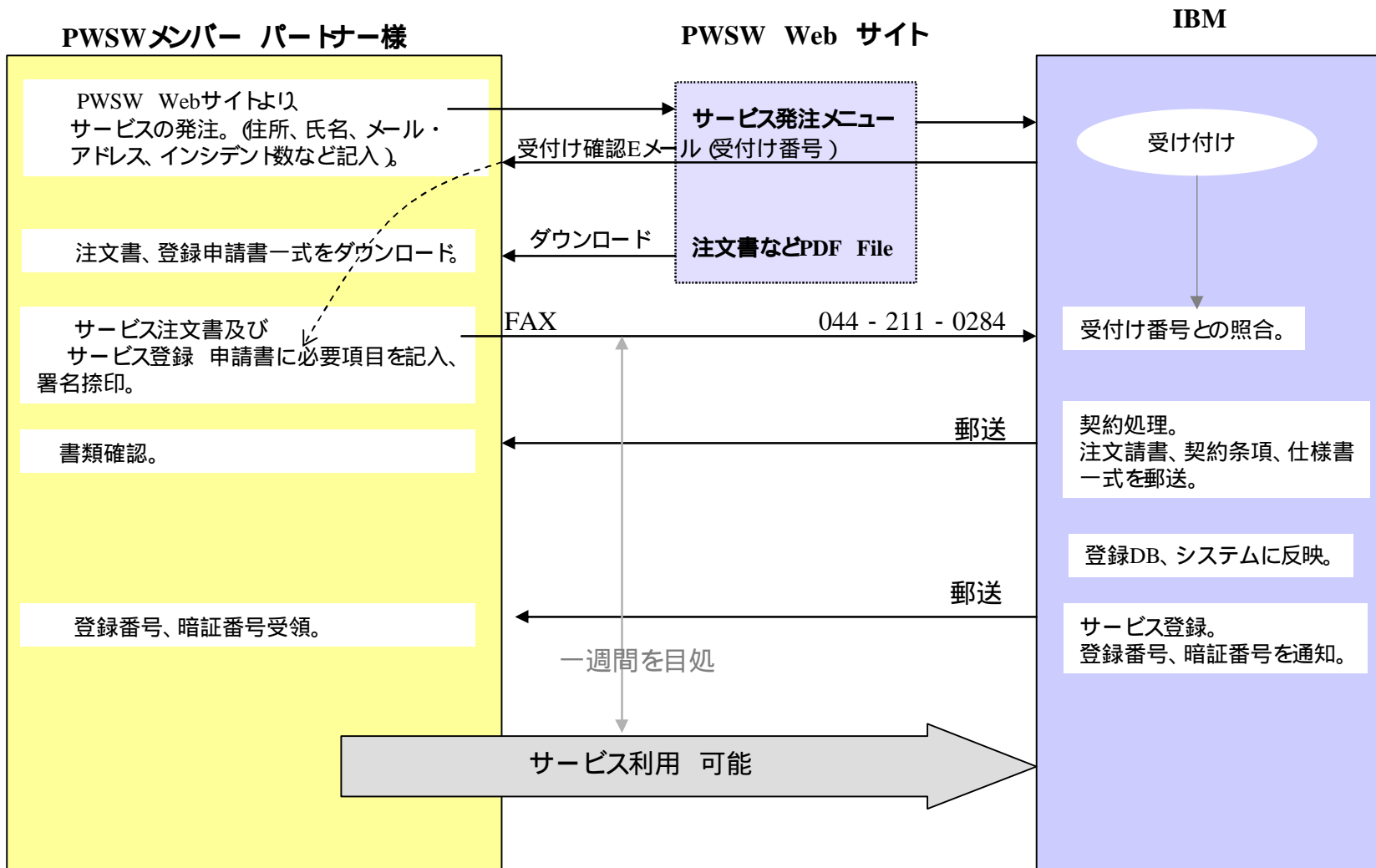
1. PWSW 支援インシデント・サービス登録申請のご案内
2. IBM ビジネス・パートナー支援 サービス契約条項 (PWSW 支援インシデント・サービス用)
3. サービス仕様書 (PWSW 支援インシデント・サービス):2 - ページ
4. PWSW 支援インシデント・サービス利用手順書

手順：

1. まず PWSW・Web サイトのサービス発注メニューより画面のガイドに従って申し込みいただきます。
2. 受け付けが完了しますと、折り返し「受け付け確認 Eメール」が返送されます。
Eメールには、パートナー様が入力されました内容に加え、受け付け番号、お客さま番号、年額料金などが記載されています。これらの情報はサービス注文書にて参照いたしますので、大切に保管してください。
3. ダウンロードされました、この File の中に「IBM ビジネス・パートナー支援サービス注文書兼請書」と「PWSW 支援・サービス・登録/変更/再発行 申請書」が含まれていますので、これらの申請書に必要事項を書き込み下さい。
4. 「IBM ビジネス・パートナー支援サービス注文書兼請書」の記入時に「受け付け確認 Eメール」を参照し、パートナー様の住所氏名に加え、受け付け番号、注文書番号、PWSW プログラム・レベル、インシデント数、サービス料金、サービス期間を記入してください。
注文書番号には「お客さま番号」を記入してください。サービス期間には申し込み日より一週間後を目安に一年間の期日をご記入ください。
5. 「PWSW 支援・サービス・登録/変更/再発行 申請書」記入についての詳細説明は「PWSW 支援インシデント・サービス登録申請のご案内」をご参照ください。
6. 上記記入後「IBM ビジネス・パートナー支援サービス注文書兼請書」、「PWSW 支援・サービス・登録/変更/再発行 申請書」を FAX にて、044-211-0284 まで送信してください。
Web サイトよりの申し込み及び上記両方の用紙が到着してから、契約、登録処理が開始されます。
➤ IBM より折り返し、契約条項、仕様書、注文書兼請書を記述された住所に郵送します。
➤ 電話によるサービスを可能にするための登録は FAX 受領後一週間を目処に行ないます。
サービス利用の際に必要な「登録番号」「暗証番号」は Eメールにて申請者のメール・アドレスに送信いたします。
7. パートナー様が FAX 送信後一週間を目処に登録が完了しますので、インシデント・サービスをご利用下さい。

以上

処理フロー



IBM ビジネス・パートナー支援 サービス 注文書 兼 請書
(PWSW支援インシデント・サービス)

受付け番号 : [][][][][][]

日本アイ・ビー・エム株式会社 御中
(甲 注文者 記入)

注文書番号 : _____

注文書日付 : 平成 年 月 日

住 所 : _____

(甲) 法 人 名 : _____

役 職 : _____

代 表 者 : _____ 印

「 IBMビジネス・パートナー支援 サービス契約条項」に同意し、以下のとおり注文します。

1 . サービス名 : PWSW支援インシデント・サービス

2 . サービス料金

PWSWプログラム・レベル (メンバー、アドバンス、プレミアム) : _____

インシデント数 (6、12、24、48) : _____ 件

サービス料金 : _____ 年額料金 _____ 円

サービス期間 : 平成 年 月 日から 平成 年 月 日

3 . 料金支払期日 : 請求書の日付から 30 日以内

上記金額には、別途消費税が加算されるものとします。

請求書を注文書欄と異なる住所へ送付ご希望の場合は下記へご記入下さい。

住所 : _____

部門 : _____ 氏名 : _____

IBM ビジネス・パートナー支援インシデント・サービス 注文請書

(乙 IBM記入欄)

ご注文を下記のとおりお請けいたします。

平成 年 月 日

東京都港区六本木三丁目 2 番 1 2 号

(乙) 日本アイ・ビー・エム株式会社

印

契約書式番号 : CSA-1201-04 (02.01)

PWSW 支援インシデント・サービス登録申請のご案内

PWSW 支援サービスをご注文後、サービスをご利用するためには、「登録番号」と「暗証番号」が必要になります。下記登録申請手順に従い「登録番号」をご入手ください。

尚、登録できる担当者は1名様のみとなりますので、複数名でご利用の場合には管理担当者様により「登録番号」「暗証番号」をご利用者にお知らせくださいますようお願いいたします。

当サービスはパスポートアドバンテージ製品を対象としたテクニカルサポートと同等のサービスですが、登録システムおよび電話システムはアンサーライン・サービスの仕組みを使用いたしますのでご理解いただきますようお願いいたします。

- 記 -

1. 「PWSW 支援・サービス」登録 / 変更 / 再発行 申請書の記入方法。

- * 受付番号: サービス発注時に返送される受付確認 E メールに記載されています。
申請日 : 年月日をご記入下さい。
- * お客様番号: サービス発注時に返送される受付確認 E メールに記載されています。
社名 : 貴社名をご記入下さい。
申請者名 : 申請者名(貴社での登録対象者に関する管理担当者)。
電話番号 : 申請者のご連絡先。
eメール : 登録完了通知および登録番号の返送先 e-メール・アドレス。
住所 : 申請者の住所。
FAX.番号 : 申請者のFAX.番号。
サービス期間: 注文書兼請書に記入されたのと同じ日付を記入してください。
インシデント数: 注文書兼請書に記入されたのと同じインシデント数を記入してください。
Tivoli 製品: Tivoli 製品のサポートが必要な場合には にチェックマークを入れてください。

登録対象者(1名)

- 登録者名 : サービスをご利用になる担当者名。
- 所属部署 : 登録担当者の所属する部署名。
- 電話番号 : 登録担当者の連絡先、内線番号。
- 暗証番号 : ご希望の4桁の数字をご記入下さい。
- * 登録番号 : 新規の場合にはIBMが記入します、再発行の場合にはご記入下さい。
(記入上のお願い: コンピューターへ登録しますので、フリガナを必ずご記入下さい)。

再発行:

- 登録番号 : 8桁の登録番号。
- お客さま番号及びご担当者名 : 上記登録者番号が不明になった場合にご記入ください。
- 暗証番号 : ご希望の4桁の数字をご記入下さい。

2. 申込み先

- 登録時申請書ご記入後、注文書兼請書と一緒にIBM宛FAXする。
FAX 番号: 044 - 211 - 0284
- 変更、再発行の場合
FAX番号: 0120 - 550 - 544

3. 登録通知の送付

申請書到着後、一週間前後で「登録番号」「暗証番号」を申請者あて e-メールします。

IBMビジネス・パートナー支援 サービス契約条項（PWSW支援インシデント・サービス用）

甲と乙とは、IBMビジネス・パートナー支援サービス（以下「サービス」という。）に関し、次のとおり契約します。本契約は、本注文書/注文請書のもとにサービス仕様書（以下「仕様書」という。）により構成されます。本契約に定める用語は、第1条に記載される各契約書の用語法に従うものとします。

第1条 契約の目的

1. 本契約は甲と乙との間の「IBMビジネス・パートナー契約書」、「IBMソフトウェア取引基本契約書」、「販売委託契約書」、「IBM PartnerWorld Agreement」、又は甲とロータス株式会社との間の「IBM/Lotusビジネス・パートナー契約書」、「OEM Software Agreement」（以下「契約書」という。）、が有効に存続する場合に締結されるものとします。
2. 乙は、本契約に基づき甲に対する技術的支援を目的として「仕様書」記載の「サービス」を甲に提供します。

第2条 契約の期間

「サービス」の契約期間は、表記記載の「サービス開始日」より1か年とします。

第3条 料金及び支払条件

1. 甲は、乙の「サービス」に対し表記記載の年額料金を、「サービス開始日」に請求される乙の請求書に基づき支払うものとします。
2. 本契約の締結又は本契約に基づく「サービス」に税金が課せられるときは、乙がその種類を明示して甲に請求したときに限り、甲の負担とします。

第4条 機密情報

両当事者間で取り交わされる情報は、別途乙所定の機密保持契約書を締結する場合を除き機密として扱わないものとします。

第5条 責任

本契約に関する乙の責任及び乙に対する甲の救済手段の範囲は、次の各号に定めるものとします。

1. 甲が乙の履行又は不履行を原因とする救済を求めるすべての場合において、乙の損害賠償責任は、請求の原因を問わず現実に発生した通常かつ直接の損害に対してのみ損害発生の直接原因となった当該「サービス」の料金を限度額とする金銭賠償に限り、責任を負うものとします。
2. 乙は、いかなる場合にも、乙の責めに帰すことのできない事由から生じた損害、乙の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、及び第三者からの損害賠償請求に基づく甲の損害については、責任を負わないものとします。

第6条 解約

1. 甲は乙に対する、1か月前の書面による通知により、本契約を解約することができます。この場合、乙は受領済み年額料金のうち、年間利用限度の残存分に相当する料金を甲に返還します。
2. 乙は甲に対する、3か月前の書面による通知により、本契約を解約することができます。この場合、乙は受領済みの年額料金のうち、年間利用限度の残存分に相当する料金を甲に返還します。

第7条 その他

1. 甲は、自己及び自己の顧客の業務処理のために「サービス」の提供を受けるものとし、乙の書面による事前の同意がない限り本契約及び本契約上の権利・義務を第三者に譲渡又は移転することができないものとします。
2. 乙は、甲に対する3か月前の書面による通知により、本契約の条項を変更することができるものとします。この場合、甲は、1か月前の書面による通知により、本契約を解約しかつ甲より通知がなされた時まですでに合意された個々の「サービス」につきその受領を中止することができるものとします。なお、甲は解約前に提供された「サービス」に対しては料金を支払うものとします。
3. 乙は、甲に対する3か月前の書面による通知により料金を変更することができるものとします。かかる変更の効力は変更後に到来する延長された期間の初日に発生するものとします。
4. 本契約において別に定める場合を除き、本契約は両当事者が記名捺印する書面によってのみ変更できるものとします。
5. 乙は、乙が選択する第三者を使用して本契約に定める「サービス」を提供することができるものとします。
6. 本契約の条項と「仕様書」の特記事項に相違がある場合には、特記事項が優先するものとします。
7. 乙は、「契約書」が解約された場合には本契約もただちに解約できるものとします。この場合、受領済みの料金は返還されません。
8. 本契約に基づきいかなる請求権も、請求が可能となった時から24か月を経過した場合には、時効により消滅するものとします。
9. 「サービス」の提供に関連して、乙の提供するデータは、乙が信頼できるとみなした原資料から作成されるものですが乙は、その正確性、完全性又は有用性について保証するものではありません。また甲による「サービス」の使用結果は甲の責任とします。
10. 甲又は乙に本契約の違反その他契約を継続しがたい重大な事由が生じた場合には、相当期間を定めてその是正を催告するものとし、かかる期間内には是正されない場合には、相手方は本契約を解約できるものとします。
11. 甲又は乙が(1)仮差押、差押、もしくは競売の申請、破産、民事再生手続、会社整理もしくは会社更生の申立を受けたとき、又は清算に入ったとき、(2)租税公課を滞納して保全差押を受けたとき、(3)支払を停止したとき又は支払不能におちいったとき、又は(4)手形交換所の取引停止処分を受けたとき、相手方は催告を要せず書面による通知により直ちに本契約を解約できるものとします。
12. 本契約に関して疑義が生じた場合には、当事者双方が信義誠実の原則に従って協議するものとします。

サービス仕様書（PWSW支援インシデント・サービス）

1．サービスの内容

IBM（以下「乙」という。）は、Partner-World for Software（以下「PWSW」という。）に登録されているビジネス・パートナー様（以下「甲」という。）に対して、zSeriesを除くIBM製サーバーならびに他社製UNIXおよび他社製PC（以下併せて「サービス対象機械」という。）上で稼動する、PWSWウェブサイト内のデモ・評価用ソフトウェアより入手したIBM指定の製品版ライセンス・プログラム（以下「プログラム」という。）に対し、電話による以下の支援サービスを提供します。

（1）IBMの「プログラム」に対するサービス内容

- 製品のインストールや使用方法に関する日常的、かつ短時間の質問に対するサポート
- 製品のプログラム・コードに起因する障害に対するサポート

2．サービスの提供条件

- （1）「甲」は、「PWSW」に加盟し、かつValuePackageを購入していることが前提です。
- （2）「甲」は、「甲」自身に設置されている「サービス対象機械」上で稼動する「プログラム」に対してのみ当サービスを利用することが出来ます。
- （3）当サービスを受けられる「甲」の担当者はIBM製機械および他社製機械に関して、それぞれシステム管理者に必要な研修、経験を有することとします。
- （4）IBMの「プログラム」が他社製PC機械上で稼動する場合は、問い合わせの事象をIBM製PC機械環境下で「乙」により確認できる範囲とします。
- （5）サービスの過程で他社製機械に関する情報が必要となる場合は、「甲」の責任において入手していただきます。

3．サービスの適用除外

- （1）製品出荷日以前の「プログラム」およびベータ版ソフトウェアに対する支援。
- （2）IBMの「プログラム仕様書」又は、IBMの説明書記載の稼動環境と異なった環境で使用されている「プログラム」に対する支援。
- （3）IBMのプログラム・サービスが終了している「プログラム」に対する支援。
- （4）他社製のプログラムおよびLinuxディストリビューションのプログラムに対する支援。

4．サービス提供時間

月曜日から金曜日までの9時から17時までとします。

ただし、祝祭日、年末年始（12月30日から1月3日）およびIBMの法定点検日は除きます。

5．サービス料金

(1) サービス料金はグループ・インシデント料金方式です。

インシデントとは、質問のあった一件の報告から回答もしくは解決までの一連の支援サービスで、同一の質問で複数回の電話も1インシデントとみなします。

また、一回の電話で複数のご質問を頂いた場合には、その質問の数だけインシデントがカウントされます。

サービス料金は、あらかじめ決められたインシデントのグループ単位で設定されます。

選択できるインシデント数はお問い合わせの製品群により異なります。

IBMおよびTivoli製品群は6, 12, 24, 48インシデントのグループより選択していただき、ロータス製品は10インシデントのみとなります。

IBMおよびTivoli製品群と、ロータス製品群とを混在して契約は出来ません。

「甲」は本契約の締結に先立ち事業予測を行い適切なインシデント・グループを選択します。

(2) PWSW会員にはインシデント料金の割引率が適用され、PWSWのプログラム・レベルによりインシデント料金の割引率が変動します。

6．その他

当サービスは「甲」に対する支援を目的としたものであり、サービスの提供により「プログラム」の実行に誤りのないこと、「甲」の特定の使用目的を満たすことおよびサービスの結果を保証するものではありません。

7．サービスの終了

当サービスは契約インシデント数を全て消化した時、またはサービス期間の終了日のいずれかの早い時点をもってサービスの終了とします。

尚、当サービス期間の終了日に残存するインシデント数は新規の契約に反映されません。

PWSW支援インシデント・サービス利用手順

[A] 事前の確認事項

- サービスを利用する際には、『登録番号』および『暗証番号』が必要となりますので事前にご確認ください。
- 質問に対する迅速な回答を提供させていただくため、できるだけ質問内容、関連資料をまとめて用意してください。

[B] 利用手順

1. 0120-550-508 サポートセンターへ電話してください。
* 電話回線はできるだけプッシュホン回線を使用してください。ダイヤル回線の場合、回線上の問題で入力が正しく認識されない場合があります。できるだけゆっくりダイヤルしてください。
2. 音声応答にしたがって『登録番号』および『暗証番号』を入力してください。
* 3回続けて誤入力した場合は、回線を切断いたします。『暗証番号』の誤入力連続して10回累積した場合は、お客様の『登録番号』を一時的に使用不可の状態にいたします。『登録番号』の再使用には「PWSW支援サービス・登録/変更/再発行申請書」を提出してください。
3. 以降、音声応答によるガイドがありますので、ガイドに従ってください。
なお、音声による入力項目のガイド途中でも、既に次に入力すべき番号が判っている場合は先行入力が可能です。但し、2ステップ以上の入力を一度に行なう事は出来ません。また、早すぎると認識されない場合があります。
4. センター担当者によるサービスを提供いたします。

[C] 利用時間帯

- 月曜日-金曜日 9:00-17:00 ただし、祝祭日、IBM年未年始(12月30日から1月3日およびIBMの法定点検日を除く)。
- IBMの法定点検は1年に1度行われる施設点検で、土曜日または日曜日に実施されます。実施日の1ヶ月前より、音声応答によりお知らせいたします。

[D] PWSW支援サービス登録情報の変更・再発行手続き

- 以下の場合、「PWSW支援サービス・登録/変更/再発行申請書」による手続きをしてください。
 - 「暗証番号」を紛失した場合、または変更する場合。「再発行」
* 『暗証番号』の誤入力連続して10回累積した場合は、『暗証番号』の変更手続きが必要です。
 - 「送り先住所/連絡先 電話番号/内線/FAX番号」を変更される場合 および「担当者」を変更する場合。「変更」
- 1. PWSW支援サービス・登録/変更/再発行申請書」を下記Webサイトより入手してください。
PWSWサイトのトップページ: <http://www.ibm.com/partnerworld/software/>
上記サイトよりPWSWメンバーのページへお入りください。
- 2. 上記申請書に所定の事項を記入のうえ、
0120-550-544 にファックスしてください。
- 3. 申請、依頼書の情報にもとづき、登録内容の変更をいたします。

[E] 「インシデント利用明細」について

1. ご利用のインシデントの利用状況は下記Webサイトよりご覧になれます。
このページはAnswer Line会員向けのページとなっておりますが、「PWSW支援インシデント・サービス」をご契約のPWSW会員の方も8桁の「PWSW支援サービス会員番号」を入力する事により会員のページをご覧になれます。
インシデント利用状況のページに入るためには最初にインシデント利用のためのユーザー登録を行なっておく必要があります。Webのパネルのガイドに従って必要な項目を入力してください。
URL = <http://www-6.ibm.com/jp/services/its/support/al.html>

尚、Answer Line会員向けのページにありますWeb Answer Lineはインシデント・サービスのお客様、パートナー様はご利用になれません。