



サービスの説明

常駐サービス—ストレージ 管理エンジニア

サービスの背景と概要

ネットアップのテクノロジーは非常に優れた効率性と柔軟性を備えているが、運用が適切でないと、そのメリットを完全に生かすことはできない。このような問題に対処するのがネットアップの常駐サービスである。高度な技能を持つネットアップの認定エンジニアがオンサイトで対応にあたる。

SME（ストレージ管理エンジニア）常駐サービスは、確定価格のサービスとして提供され、顧客の社内担当者の負担を軽減できるようになっている。ネットアップのSME担当者が、そのスキル、知識、経験を生かして、顧客ごとに異なる目標の達成を支援し、ネットアップ テクノロジーへの投資から最大限の価値を引き出せるようにする。

SME常駐サービスは、ネットアップからの直販か、またはネットアップの認定代理店を通じて購入できる。SME常駐サービスは、本サービス説明書で示す条項に従って、確定価格で提供する。ネットアップが製造または販売した機器のうちで、顧客が所有またはライセンスを受けているもの、およびその他のサードパーティ製機器を対象とする。

プロフェッショナル サービスの範囲

ネットアップは、本サービス説明書に記載されたプロフェッショナル サービスを遂行するために、専属のSMEを派遣する。本サービス説明書が顧客の要件を満たさない場合、SOW（作業仕様書）が必要となる。SMEは、顧客の指示のもと、通常の営業時間内にオンサイトまたはリモートで作業できる。SMEの場所と実施日程の期間は、ネットアップの見積書で定義される。

SMEは、顧客から職務割り当ておよび指示を受けて、以下に示す作業を遂行するが、その職務はこれに限定されない。

システムの管理と実行

- NetApp Data ONTAP®とファームウェアのアップグレードおよび推奨事項
- NetApp Operations Manager (OM) のインストールとアップグレード
- OMを使用したストレージおよびデータ管理システムの監視
- ハードウェア コンポーネントのオンサイト診断と交換
- ネットアップのGSC（グローバル サポート センター）との調整
- GSCのケース解決の促進
- テストの計画と実行
- 顧客との間で行う定期的な確認会議への出席
- ネットアップのストレージ環境の文書化

SMEのその他の業務の例

- 本サービス説明書に基づいて実施するプロフェッショナル サービスについて、毎週書面のステータス レポートを提出する。
- 毎日の監視と診断を実行する。
- 返品許可のための現地連絡先詳細情報をネットアップに提供する。SMEは、顧客のシステムに関する最新の現地連絡先情報を顧客から取得する責任を負う。この情報は、部品提供のための正確で詳細な住所を伝達するために使用される。SMEは、顧客のネットアップ システムに関するあらゆる部品返品を処理するものとする。
- 顧客の環境を理解し、GSCに対して顧客のサポート ニーズを表明する責任を負った担当アドバイザーとして機能する。
- ネットアップ サポート サイトの利用を支援し、最善のサイト利用法について助言を行う。
- 必要に応じて、テクニカル サポート エンジニアと協力してテクニカル サポート業務を支援する。
- 顧客の問題を解決すべく、GSCのカスタマー サービス スタッフおよびフィールド スタッフと連携する。
- プロセスおよび製品の保守について報告を行う。
- NetApp AutoSupport™の診断データを定期的に分析する。
- ケースのトレンド分析を実行する。
- ソフトウェアおよびハードウェアのリリース計画やバグ解析など、プロアクティブなサービス管理を行う。
- ソフトウェア パッチおよびフィールド アラートを分析し、次に講じるべき適切な措置について顧客に助言を行う。
- DR（ディザスタ リカバリ）計画、データ アーカイブ計画、データ移行計画をサポートする。
- 顧客のニーズを分析し、そのニーズを満たす製品やサービスを推奨する。
- 毎週行われる顧客の変更管理会議に出席する。
- ネットアップ スクリプトの修正に関して顧客を支援する。*

*注：本サービス説明書に基づいて実施するプロフェッショナル サービスでは、作成したスクリプトに関して、ネットアップはいかなるサポートもメンテナンスも提供しないものとする。実施日程の完了以降に必要なトラブルシューティング、追加、変更などの依頼は、顧客が書面で提出する必要があり、請求はその時点でのネットアップの工数と人員に基づいて算出されるものとする。

対象外のサービス

SMEは、ストレージ システムのコンサルティング サービス提供を意図したものではない。当該のサービスは、別途追加サービスとして提供される。以下に、対象外となるその他のサービスの例を示す。

- NetApp Universityの製品トレーニング
- ストレージ インフラのアーキテクチャ設計
- プロジェクトの作業
- ハイアベイラビリティ構成またはパフォーマンス設定およびそのテスト
- パフォーマンスと調整に関する主要な評価
- 機器の物理的な移動

SMEの標準就業時間

ネットアップは、SMEにとって許容可能、持続可能で、かつ成長志向の労働環境を保持すると同時に、顧客に対して、SMEが行う業務の定義および日程調整について柔軟性を提供する。各SMEリソースに適用されるネットアップの就業時間は、週40時間、1日8時間で、顧客の現地時間で標準的な就業時間（たとえば月曜日から金曜日の午前7時から午後6時まで）とし、いずれも事前に定めるものとする。

顧客において当該就業時間外に実行すべき業務がある場合は、当該業務に合わせてリソースの日程調整を行えるよう、顧客からネットアップに対し、5営業日前までに書面にて通知するものとする。顧客は、本サービス説明書のもとで時間外労働が発生することは予定せず、万一時間外作業が行われた場合は、代休を認めるものとする。ただし、顧客が、日程調整をせずに通常の1日あたりまたは週あたりの労働時間を超過させた場合は常に、顧客およびネットアップのプロジェクトリーダーは、プロフェッショナル サービスの日程を再検討し、追加の業務に対応するために変更申請書の締結が必要か否かを決定するものとする。

顧客が就業時間の調整を必要とする場合、ネットアップは、以下のいずれかに該当するSMEリソースの割り当てに対して、事前に書面による許可を提供しなければならない。

- 1日の標準労働時間8時間を2時間超上回る場合
- 現地の通常の業務時間外に業務が計画されている場合

業務外のSMEの活動

SMEは、顧客の事業所において、代替要員を確保せずとも、業務外で以下のための時間を取ることを認められるものとする。

- 顧客の休日
- 病気休暇
- 有給休暇
- 専門分野に関する会議やカンファレンス
- 専門分野のトレーニング

実施日程

プロフェッショナル サービスの想定開始日は、顧客が発注書を承認してから約4週間後とする。常駐サービスの提供は、実際のプロフェッショナル サービス開始日以後の連続期間である必要がある。連続期間が何カ月であるかは、ネットアップの見積書で定める。顧客とネットアップは、常駐サービスのオンサイトの実施スケジュールについて相互に合意するものとする。

前提と責任

前提

- ネットアップは、本サービス説明書に明記されているプロフェッショナル サービス以外には、コーディング、スクリプティング、アプリケーション分析、システム パフォーマンス、トラブルシューティング、アプリケーション ログインなど、アプリケーションまたはホスト システムへのアクセスに関して一切責任を負わないものとする。
- ネットアップと顧客は、本サービス説明書の下で責任の調整と管理を担う責任者について、連絡先を提示するものとする。

顧客の責任

ネットアップがプロフェッショナル サービスを完了するためには、顧客が本サービス説明書の期間にわたって以下の責任を遂行することを前提とする。これらの責任を遂行できない場合や遅延が生じる場合には、書面による変更申請が必要になることがある。

環境

顧客は以下を購入または準備するものとする。

- 必要なすべてのハードウェアとソフトウェア
- 必要なすべての設備。たとえば、電源、ネットワーク接続、設置面積、冷却装置など
- オンサイトで十分なオフィス スペース、機器、外線通話が可能な電話、標準的なインターネット アクセスおよびリモート アクセス
- ネットアップの担当者がノート型パソコンおよびその他の関連機器を持って顧客のサイトに出入りするためのセキュリティ パス

データ環境

顧客は以下に責任を負うものとする。

- 本サービス説明書の準備中および実施中におけるビジネス アプリケーションとデータ アプリケーションのテスト、および必要な全データのバックアップ。
- データ バックアップ、データ リカバリ、ディザスタ リカバリの管理および妥当性。本文書にこれと異なる規定があっても、ネットアップは、顧客のいかなる社内プロセス、手順、要件に関しても責任を負わず、以下に対する保護を確保する責任も負わないものとする。
 - 損失や破損
 - 可用性
 - 機密性
 - 結果として発生するプロジェクトの遅延や顧客のダウンタイム
 - データや情報のセキュリティやその不足

情報と専門知識

顧客はネットアップの担当者に対し以下を実現するものとする。

- 正確かつ完全な最新の文書と情報を提供する。
- ポケットベル、電話または携帯電話で、本件に詳しい担当者およびシステム管理者と連絡を取れるようにする。当該担当者は、プロフェッショナル サービスを実施するために必要な情報の明確化と前提となる情報の提供を行う。

コミュニケーション

顧客は、顧客の社内ユーザに対するあらゆるコミュニケーションについて、適時これを行う責任を負う。これには、保守および移行期間の通知を含む。

ライセンス

顧客は、ネットアップまたはネットアップの外注先がプロフェッショナル サービスを実施するために必要なサード パーティからの許可やライセンスをすべて取得するものとする。また、顧客は、ネットアップおよびその外注先に対して、ネットアップやその外注先がプロフェッショナル サービスを実施するために必要なライセンスを配布するものとする。

変更プロセス

- 本サービス説明書に対する変更は、変更申請に記載するものとする。
- 料金に影響する更新やスケジュール調整には、ネットアップの新しい見積書が必要となる。
- 価格に影響する追加サービスを実装するには、顧客の既存の発注書に対する変更発注書が承認を受けるか、または追加の発注書が必要となる。

追加条件

当事者の間に、プロフェッショナル サービスを明確に規定する有効な書面の契約書がない場合、本サービスは、見積日時点でwww.netapp.com/jp/how-to-buy/stc.htmlのネットアップ プロフェッショナル サービス条項（ネットアップ プロフェッショナル サービス基本条項）に従うものとする。これらの文書は参照により本契約に組み込まれる。顧客が当該条項の交渉を望む場合、ネットアップのSOW（作業仕様書）が必要となる。



www.netapp.com/jp

© 2014 NetApp, Inc. All rights reserved. 本ドキュメントの記載内容は、いかなる箇所においてもNetAppからの書面による事前の許可なく複製、転用することを禁じます。記載事項は、予告なく変更される場合があります。NetApp、NetAppのロゴ、Go further, faster、AutoSupport、Data ONTAPは、米国およびその他の国におけるNetApp, Inc.の商標または登録商標です。その他のすべてのブランドおよび製品は、それを所有する各社の商標または登録商標であり、相応の取り扱いが必要です。2014年5月

ネットアップをフォロー：

