

◆ サービス仕様書 ◆

項目	内容
サービスの名称	NTT Data Intellilink Onsite Services (NIOS、以下「本サービス」とします)
サービスの概要	<p>オラクル製品のプロフェッショナルが、オンサイトで問題解決をご支援するサービスです。予めお客様と対応範囲について協議のうえ、合意された範囲内でサービスを提供します。以下の様なご要望に対応可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 障害復旧支援 ➤ パフォーマンス劣化復旧支援 ➤ イベント時待機
本サービスの実施と範囲	<p>(ア) 本サービスは、日本国内においてのみ提供します。</p> <p>(イ) 本サービスの実施にあたっては、本サービスの利用に関する契約（以降「契約」とします）を、お客様と締結するものとします。</p> <p>(ウ) 本サービスの契約形態は SES とし、瑕疵担保責任は負いません。</p> <p>(エ) 本サービスの契約は、弊社側で対応可能なエンジニアの調整が完了した後、締結手続きを実施します。</p> <p>(オ) 本サービスの提供は、弊社とお客様間で契約が締結された後に実施されます。</p> <p>(カ) 本サービスの提供は、契約において、予めお客様と弊社間で合意した範囲（期間、具体的に期待される成果、状態）内に限り実施されます。</p> <p>(キ) 本サービスの契約締結後、契約時に合意した対応範囲外の新たな対応を希望される場合は、ご希望される対応毎に、新たな契約の締結が必要です。この場合も、対応可能なエンジニアの調整が完了後に、締結手続きを実施します。</p> <p>(ク) 本サービスの提供価格は、対応を希望される内容により都度決定されます。なお、価格表が定義されている対応については、価格表の金額が優先されます。</p> <p>(ケ) 本サービスの提供には、契約締結時に対応範囲としたオラクル製品について、保守契約が締結されている必要があります。</p> <p>(コ) 本サービスの提供は、オンサイト（お客様拠点）で実施されます。（一部オフサイト（弊社オフィス）で実施する場合があります。）</p> <p>(サ) 本サービスの受付時間は、休日、祝祭日、年末年始を除く 平日 10:00～18:00 とします。</p>

NTTデータ先端技術株式会社

〒104-0052 東京都中央区月島 1-15-7 パシフィックマークス月島
Tel: 03-5843-6800 Fax: 03-5843-6801
www.intelliink.co.jp

- 留意事項
- (ア) 本留意事項に記載の内容と、契約内容が異なる場合は、契約内容が本留意事項の内容に優先して適用されるものとします。
 - (イ) 本サービスの提供において、お客様の許可なく対象システム内のいかなる機密情報（個人情報含む）にもアクセスしません。お客様の許可を得て作業する際には、「NIOS サービス利用契約条件」の第 24 条（顧客情報保護）の条項を遵守致します。
 - (ウ) 本サービスは、いかなる期限、成果をも保証するものではありません。
 - (エ) 本サービスは、対応可能なエンジニアの調整可否に依存し、サービス自体の提供、提供開始までの期間、提供を希望するスケジュール、希望する対応（連続）日数について、お客様のご要望に沿えない場合があります。
 - (オ) 本サービスでは、ご契約を担当されたお客様側のご担当者様を、利用責任者とします。
 - (カ) 本サービスでは、対応拠点への入室、使用に関する手続きの実施を含みません。お客様側で実施いただきます。
 - (キ) 本サービスの提供期間中（オンサイト期間中）は、基本的に現地でお客様に、作業内容の確認、承認をお願いしております。
 - (ク) 本サービスは、自社連絡用のノートパソコン、通話用の携帯電話（スマートフォン）、モバイル通信端末を持ち込み、対応拠点で使用します。許可されない場合は、サービスの提供が十分に実施できないことがあります。
 - (ケ) 本サービスでは、お客様システムへの接続が可能な、エンジニア作業用の端末を、お客様に準備いただきます。
 - (コ) 本サービスの対応には、いかなる報告用の資料作成も含みません。
 - (サ) 本サービスは、予め契約で定めた期間の終了、または契約で定めた成果を達成したとお客様が判断された時点で、提供を終了します。
 - (シ) 本サービスでは、弊社より提示する注文請書が、お客様に到達した時点で契約の確定とします。契約確定後、サービス提供期間、成果の達成を待たずに、お客様都合により契約を解除する場合は、契約を締結した際に合意した金額の 100% をお支払いいただくこととします。
 - (ス) 本サービスの提供期間中、担当エンジニアは、契約範囲外の作業対応について、お客様より直接の指示、依頼をお受けしません。
 - (セ) 本サービスには、契約において対応範囲とした、オラクル社製製品以外に関する操作を含みません。

本サービスに含まれない対応例

- A) ハードウェアに関する操作
 - B) ストレージの設定、マウント先切り替え
 - C) OS 設定（シェルの作成含む）、RAID の構成
 - D) オラクル社製品以外のクラスタウェアの操作
 - E) お客様アプリケーションの修正【パフォーマンス劣化復旧支援】
 - F) OS/ハードウェアに対するチューニング【パフォーマンス劣化復旧支援】
 - G) ストレージ追加等、物理的な構成変更に関する作業【パフォーマンス劣化復旧支援】
- (ソ) 本サービスの提供期間中に、ベンダーへの調査依頼は、当該システムでご契約されている保守契約先に対して、お客様側で実施いただきます。
 - (タ) 本サービスの提供期間中に、新たな問題が発生した場合は、担当エンジニアがベストエフォートで解決を支援しますが、契約範囲を超えた対応は実施しません。追加の対応をご希望される場合は、新たに契約を締結していただきます。
 - (チ) 本サービスでは、以下の体制でサービス提供を実施します。

顧客情報保護担当者兼情報取扱責任者：NTT データ先端技術株式会社 オラクル事業部 営業担当責任者

NTTデータ先端技術株式会社

〒104-0052 東京都中央区月島 1-15-7 パシフィックマークス月島

Tel: 03-5843-6800 Fax: 03-5843-6801

www.intellilink.co.jp

価格	問合せ窓口まで、お問合せください。
問合せ窓口	NTT データ先端技術株式会社 オラクル事業部 営業担当 TEL:03-5843-6897 Mail:oracle-sales@intellilink.co.jp

更新履歴

第 1.0 版 平成 28 年 7 月 1 日