

ネットワーク Cloud Health by VMware マネージドサービス仕様書

本ネットワーク Cloud Health by VMware マネージドサービス仕様書は、サービス問合せ担当者（以下「問合せ担当者」という）に対して 株式会社ネットワーク（以下「NW」という）が提供する、ネットワーク Cloud Health by VMware マネージドサービス（以下「サービス」という）の内容を定めるものです。

1. サービスの開始と期間

- ① サービスを新規に受けることおよび更新を希望する場合は、ご発注書とともに、別紙のNW指定申請書に必要事項をご記入のうえ、NWあるいは、NWの販売代理店にご送付ください。NWの販売代理店からのご発注書と申請書の受領をもって、サービスの提供に必要な設計や設定作業、サービスを実施することができるものとします。また、NWがサービス申込を受け付けたことを示す文書（以下「サービス開始案内」という）を、問合せ担当者に送付することによりサービスが開始されます。
- ② サービスの最低契約期間は、12ヶ月とします。
- ③ サービスを更新しない場合は、サービス期間終了日より3か月前までに電子メールでNWへご連絡いただくものとします。解約を通知いただき、NWが通知受領を確認することで解約が可能となります。解約の申出がないときは自動更新となり、本仕様書と同一条件で1年間継続し、その後も同様とします。
- ④ サービスの契約期間中に中途解約を希望する場合は、中途解約日より3か月前までに電子メールでご連絡をいただくものとします。中途解約を通知いただき、NWが通知受領を確認することで解約が可能となります。ただし、中途解約であった場合には契約残期間分の料金の返還請求はできないものとします。

2. サービスの契約番号

- ① NWは問合せ担当者に、サービス開始案内を以って契約番号を通知します。
- ② 問合せ担当者は、受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合であっても、NWは一切の責任を負いません。
- ③ 問合せ担当者は、受領した契約番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

3. サービスの利用条件

- ① NWが利用申し込みを承諾したとき、問合せ担当者はサービスを設置する施設に関する情報および管理に使用する既存システムに関する情報を提供するものとします。
- ② NWはサービス提供にあたり必要なシステムやサービス対象製品に対し、管理用アカウントを用いてアクセスやログインすることができるものとします。
- ③ 問合せ担当者はサービスを利用するにあたり、次の行為を行わないものとします。
 - ・サービスの提供を受ける権利を他人に譲渡すること
 - ・誹謗、中傷、わいせつ等、公序良俗に反する行為、その他法律に反する行為
 - ・有害なコンピュータープログラム等を送信または書き込む行為
 - ・第三者のプライバシーを侵害する行為または侵害する恐れのある行為

4. サービスの内容

- ① サービス開始時における、申請書によって指定されたCloudHealthアカウントの追加と、問い合わせ担当者への通知
 - ・申請書の受領から5営業日以内に行うことを基本としますが、それ以上の時間をいただく場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
 - ・CloudHealthアカウントの追加は、NWから問い合わせ担当者への通知を以って完了とします。
- ② サービス終了時における、申請書によって指定されたCloudHealthアカウントの削除と、問い合わせ担当者への通知
 - ・サービス終了日の5営業日前から当日に行うことを基本としますが、それ以上の時間をいただく場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
 - ・CloudHealthアカウントの削除は、NWから問い合わせ担当者への通知を以って完了とします。

※「CloudHealth by VMware ネットワークヘルプデスクサポート 10インシデント 1年間(Tec-World)」の契約者に対してのみ、別紙のCloudHealth by VMware製品サポートサービス仕様書に基づいてヘルプデスクサポートが提供されます。

※本サービスはNWがオフサイトで実施し、対象のCloudHealthのみに提供されます。IaaSおよび仮想化ソフトウェアに関する対応はサポート対象外とします。

※NWが管理するCloudHealthが収集したデータは、本サービスを提供する目的のみでNWが利用することがあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。

5. サービスの提供時間

サービスの対応時間は平日時間帯とします。この場合の平日時間帯とは、土日祝祭日および年末年始NW休業日を除く平日9:00～17:30となります。

6. サービスの内容、仕様書、利用料金の変更

NWはサービスの内容、仕様書、利用料金を当社から問合せ担当者に電子メールで通知することにより随時変更や改定できるものとする。

7. サービスの中止

- ① NWは次のいずれかに該当する場合には、サービスの提供を中止することがあります。
 - ・サービスの提供のために必要な設備の保持または工事上やむを得ないとき
 - ・サービス対象機器の故障等により、監視や検知ができないとき
 - ・NWが利用する通信回線、電力などの提供に中断が発生したとき
 - ・理由の如何を問わずサービスの提供が困難になったとき
- ② NWは前項の規定によりサービスの提供を中止するときは、事前にその旨を問合せ担当者に電子メールで通知します。ただし、自然災害時またはそれに準ずるやむを得ない事由がある場合においてはこの限りではありません。

8. サービスの停止

NWは次のいずれかに該当する場合には、サービスの提供を事前の催告をすることなく停止することがあります。

- ・利用料金が支払い期日までに支払われなかったとき。
- ・申込内容の記載に虚偽があったとき
- ・サービスの提供に著しい支障を及ぼすと認められる事情が生じたとき
- ・問合せ担当者および所属する組織がサービスの提供を受ける権利を他人に譲渡したり、誹謗、中傷、わいせつ等公序良俗に反する行為をしたり、その他法律に反すると判断される行為をしたとき
- ・問合せ担当者および所属する組織が仮差押、差押、再生手続、破産、会社更生等の申立をし、またはこれを受けたとき
- ・問合せ担当者および所属する組織が第三者に対して迷惑行為を行ったとき、若しくは第三者から問合せ担当者および所属する組織に対して抗議があったとき
- ・暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋若しくはそれらの関係者（総じて「反社会的勢力」）に該当し、または反社会的勢力との取引もしくは人的、資金的関係があると判断したとき
- ・その他、NWが問合せ担当者および所属する組織をサービスの利用者として不適切と判断した場合

9.サービスの責任

- ①NWの回答やアドバイスに基づいての作業は、全て問合せ担当者の責任において実施するものとします。
- ②契約対象製品の不具合やサービスの誤使用に起因するいかなる損害についてもNWは一切責任を負わないものとします。
- ③問合せ担当者および所属する組織またはその依頼を受けた第三者によって、利用中のシステムに蓄積ないし転送されたデータが、サービス関連のシステムまたはネットワーク機器等関連設備の故障および不正侵入等の事由によって消失、毀損、漏洩した場合でもNWは一切責任を負わないものとします。
- ④NWの責に帰すべき事由により問合せ担当者に損害が発生した場合、その賠償額は当該サービス料金を上限とします。
- ⑤契約対象製品の不具合や天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサービスを提供できない場合があることを問合せ担当者は承諾するものとし、NWはサービス停止に関する返金に応じる義務を一切負わないものとします。
- ⑥このような事由によってサービスに一時的な中断や遅延が発生しても、NWは一切責任を負わないものとします。
- ⑦CloudHealthの利用には、VMware社の定めたエンドユーザーライセンス契約(EULA)の内容同意したものとします。
<https://www.vmware.com/download/eula/cloudhealth-by-vmware.html>

10.サービスの運用

(再委託)

NWは本仕様書に基づくサービスを、NWの指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、NWは本仕様書でNWに課せられた責を免れるものではないものとします。

(運用)

- ①サービスは、サービス要員によって行われるものとし、NWの社員またはNWが選任した代行者がその任にあたるものとします。
- ②NWはNWの都合により、サービス要員を随時交代できるものとします。
- ③サービスは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④問合せ担当者は、NWがサービスを行う上で必要な情報をNWの要求に応じて適時に無償で提供するものとしますが、NWは提供された情報をサービス以外の用途では使用しないものとします。またNWは提供された情報を必要に応じて製品開発元メーカーへ提示する場合があります。
- ⑤問合せは、NW指定の申請書に問合せ担当者として明記した者を窓口とし、この者以外はサービスを受ける権利を行使できないものとします。
- ⑥問合せ担当者は、基本的な知識を有する技術者を対象とします。
- ⑦問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サービス申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかにNWへ通知する事とします。問合せ担当者が本通知を怠った場合、NWは問合せ担当者に対してサービスを提供できない場合があり、問合せ担当者はこれを了承するものとします。

11.特定個人情報の取扱い

- ①特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
- ②サービスは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行なわないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
- ③サービスの履行のために問合せ担当者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

12.適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ①破損した問合せ担当者固有のデータの修復作業
- ②ソフトウェア更新版の媒体の提供と実装に伴う作業
- ③ソフトウェアの不適切な使用および誤用に起因するトラブル解決へのサービス
- ④機器の構成変更などに伴うソフトウェア・コンフィグレーションの変更作業
- ⑤各種報告書の作成

2019年10月01日
株式会社ネットワールド

(以下余白)