

Cohesity ハードウェア・アプライアンス及びソフトウェア サポートサービス仕様書

Cohesity ハードウェア・アプライアンス及びソフトウェア サポートサービス仕様書は、サポート問合せ担当者（以下「問合せ担当者」という）に対して 株式会社 ネットワールド（以下「NW」という）が提供する、Cohesity 製品の障害対応（以下「サポート」という）サービスの内容を定めるものです。

1. サービスの開始と期間

- (1) サポートを受けることを希望する場合は、別紙の NW 指定の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。
- (2) NW がサポートサービス申込を受付けたことを示す文章（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ポートが開始されます。
- (3) サポートは、サポート期間の終了日をもって終了となります。
- (4) NW は問合せ担当者に対して、サポートに関する案内を登録時および不定期で送付します。

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発行する際に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. 保守サービスの内容

NW が問合せ担当者に提供する保守サービスの内容、対応の詳細および実施条件は次の通りとします。

（サポート受付および対応時間帯）

申込内容により対応時間が異なります。

平日 9-17 翌営業日対応サポートをお申込の場合、祝祭日と NW の休業を除く月曜日から金曜日の 9 時 00 分から 17 時 00 分までとします。

ただし、平日 9-17 翌営業日対応のご契約でパーツ交換が必要な場合、15 時までにパーツ配送センターにオーダーが完了できない時は、翌々営業日に送達されます。

24 時間 365 日対応サポートをお申込の場合、24 時間 365 日随時対応とします。

ただし、24 時間 365 日対応サポートをお申込の場合でも、ソフトウェア Q&A サービスについては、平日 9 時-17 時内での対応になります。（障害については 24 時間 365 日随時対応可）

なお「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項に優先するものとします。

（サポート受付方法）

「サービス開始案内」に記載されている方法にて、問合せ担当者から障害の受け付けをします。また、問合せ担当者は登録者名と製品名、型番、シリアル番号等の契約情報と障害の詳細をサポート要員に告げるものとします。

（一次切り分け）

問い合わせ担当者にて、一次切り分けとして、契約対象機器の故障が、確認出来ているものとします。障害原因の特定につながる現象の詳細や再現方法、LED 表示、システムのログ、コンソール出力等を必要に応じ提出して頂く場合がありますので、適時記録しておくものとします。

（ソフトウェア保守サービス）

対象ソフトウェアの障害回避策、問題修正策を電話、メールにて行います。

(1) サポートは、問合せ担当者からのそれ以上細分化できない問合せに対して、NW がオフサイトで実施するものです。

(2) サポートの内容は以下の通りとします。

- ・操作、設定方法に関する技術上の助言
- ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言

(3) ベンダーが公開していない各種情報、コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアが関係するトラブルの解決や検証を必要とする問合せ、及び開発に係わる問合せはサポート対象外とし、回答は行なわないものとします。

(4) NW は、問合せ担当者の問合せの原因となる製品のバグの修正に関して保証するものではありません。

(5) 本仕様書に基づく問合せに対する回答は可及的速やかに対応致しますが、即時に回答し得ない場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。

(6) 製造元のサポートが終了したソフトウェア、ハードウェアに関する問い合わせの回答は、行なわないものとします。

（ハードウェア保守サービス）

<オンサイト機器交換サービス（以下「オンサイト保守」という）>

問合せ担当者からの障害連絡により、NW がサポート対象機器に障害が生じていると判断した場合、NW は故障修理を受付し、受付完了後、オンサイトにてエラーが発生しているコンポーネントの交換による、復旧作業を行います。但し、お客様環境における設定の復旧作業は、本保守サービスの範囲外となります。

（故障品、修理完了品、代替品について）

(1) 本サービスで使用する、代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくは NW にて動作確認された良品となります。

(2) 修理完了品および代替品のソフトウェアのバージョンは、問合せ担当者の所有する機器バージョンへの調整は行いません。

また、お客様固有の設定を行わないものとします。

(3) NW は、機器に保存されている設定データおよびユーザデータ等は、別装置、メディアに適切に保存されているものとみなして作業を実施するものとし、機器の故障、データの紛失に起因する損害については、一切の責を負わないものとします。

(4) サポート実施により交換された各機器の一部又は全部の所有権は、応急修理中の交換分を除き、サポート対象機器所有者、NW それぞれに帰属しなおすものとします。

(5) 保守作業等で取り外したノード、ディスクのデータ消去証明書の発行は行っておりません。

（サービスの責任）

(1) サポート要員の助言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) NW はいかなる場合においても本仕様書にしたがったサポートの提供に関して、間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上げの喪失、データの消失について、そのような損害が生じる可能性について知っていたか或いは知り得たかに拘わらず、一切の責任を負わないものとします。

(3) 明らかなる NW 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ポート料金を上限とします。

(4) 天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサポート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ます。

4. 機器の取り扱いおよび作業協力

（ソフトウェアバージョンの管理）

ソフトウェアについてはサポート対象機器で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切な保守サポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いいたします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願いすることがあります。

（データ保護）

問合せ担当者は機器の内部、もしくは機器が扱う情報を保護するためのバックアップや設定情報の管理など適切な防御措置を問合せ担当者の責任に

において実施するものとします。また、バージョンが古いソフトウェアの設定ファイルは、最新ファームや代替品では、復元できない場合がありますので、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。

(機器の移動)

対象機器を移動させる場合は、事前に NW に連絡し、設置場所の変更がある場合には、本サービスの継続について別途協議するものとします。

(作業協力)

NW がサポートを実施する際、問合せ担当者は、次の事項について NW に協力するものとします。

- (1) サポートに必要な範囲と時間内での機器使用の中止と、作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供。
- (2) サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの費用と、日程の変更、延長を含めた契約者側の業務停止によって生ずる損失の負担。
- (3) ハードウェアオンサイト保守に際して、サポート対象機器の取り外し、取り付け作業。
- (4) 不具合または不良箇所の切り分け作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合にかかわるアウトプット等の提供。
- (5) その他、NW が問合せ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

5. サービスの運用

(再委託)

NW は本仕様書に基づくサポートを、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 は本契約で 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) サポートは、サポート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。
- (2) NW は、NW の都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
- (3) サポートは日本語で行い、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 がサポートを行う上で必要な情報を、NW の要求に応じて適時に提供するものとしますが、NW は提供された情報をサポート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、この者以外はサポート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、ベンダーの資格取得者、認定技術教育セミナーを受講した者、または同等の知識を有する者として、上記知識を有しない方からの問合せに対して、NW は回答の義務を負わないものとし、問合せ担当者はこれを了承するものとします。
- (7) 問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに NW へ通知するものとします。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ポートを提供できない場合があります、問合せ担当者はこれを了承するものとします。

6. 秘密保持

問合せ担当者及び NW いずれかにおいても、本仕様書の有効期間中であるか否かを問わず、本仕様書の履行過程で相手方から知得した全ての情報のうち、秘密として得た情報、及び個人情報を第三者に漏洩しないものとします。ただし、NW がサポートを前項に定める第三者へ委託する場合を含み、本仕様書に基づくサポートを実施するにあたり、問合せ担当者から秘密として得た情報及び個人情報のうち、合理的な範囲について当該第三者または製品開発元メーカーへ提供することがあります。NW における個人情報の扱いは、「個人情報の取扱いについて (<http://www.networld.co.jp/policy.htm>)」に記載された内容に準じるものとします。

また、前項に基づき、NW の指定する第三者へサポートを委託した場合、その委託先事業者より「顧客満足度調査」に関するご案内が問合せ担当者へ届く場合があります。

7. 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) サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行わないため、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) サポート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。

8. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- (1) 地震、風水害などの自然災害、および火災、騒動や暴動などによる損傷の修理・整備・サポート
- (2) 使用者または問合せ担当者による機器の誤操作、電力の不足、電力の変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等機器に定められた環境条件、接続条件以外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理・整備・サポート
- (3) システム導入に伴うお客様システム全体の設計・最適化作業等のコーディネート
- (4) NW のサポート要員以外による機器の修理・改造・移動等により生じた故障の修理・整備・サポート
- (5) 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- (6) 製造元のサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアバージョンのサポート
- (7) 問合せ担当者固有のデータの修復作業
- (8) ソフトウェアの更新版実装作業、バグの修正、及び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ポート
- (9) 機器製造元により指定されたりリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- (10) 機器の構成変更などに伴うコンフィグレーションの変更作業
- (11) 障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、機器全体の交換
- (12) 交換作業時の作業報告書以外の障害に関する詳細報告書の作成および提出
- (13) 障害発生パーツの障害原因分析および解析作業
- (14) 消耗品およびアクセサリの供給
- (15) 相互接続および相互性に関する問題
- (16) システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)
- (17) その他、問合せ担当者および使用者の責に帰すべき事由に基づく作業