

## KnowBe4 製品 サポートサービス仕様書

本 KnowBe4 製品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、KnowBe4 製品（以下「本製品」という）の技術支援（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な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 がサポート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ポートが開始されます。
- ② サポートは、サービス開始案内に記載のサポート期間終了日をもって終了となります。
- ③ 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. ヘルプデスクサービス

対象ソフトウェアの技術的な問い合わせは、Web でのシステム（以下「TEC-World」という）を使用してオフサイトにて行なわれるものとします。

#### （受付方法）

ヘルプデスク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 9:00～12:00 13:00～17:30 となります。TEC-World を利用する際は、事前に ID/パスワード送信メールにて通知している ID とパスワードでログインするものとします。

#### （サポートの内容）

- ① 問合せ担当者からの問合せに対して、NW がオフサイトで実施するものです。
- ② 問合せ担当者からの問合せがあった時点で、1 インシデントが消費されるものとします。
- ③ 問合せ担当者の問合せの中に複数の問合せが含まれる場合、1 問合せ毎に1インシデントが消費されるものとします。
- ④ サポートの内容は以下の通りとします。
  - ・セットアップ方法の確認(新規構築時のステップバイステップの問い合わせは除く)
  - ・操作、設定方法に関する技術情報の提供
  - ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の提示
- ⑤ NW は、障害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。また、製品の不具合に関する問合せも原則としてインシデントは消費されます。また、コンサルティング、システム構築、契約対象製品以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、及び開発に関す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。
- ⑥ 問合せの一次回答は当日中に行うことを基本としますが、障害の内容により調査に時間を要する場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑦ 製造元のサポートが終了したソフト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。
- ⑧ インシデントの有効期間は、サービス開始案内に記載されているご契約期間とします。サポート期間終了時における未消費のインシデントは無効となります。問合せ担当者は NW に対し当該インシデント分の料金等の返還請求はできないものとします。
- ⑨ インシデントは問合せ担当者の了承を以ってクローズとします。但し、NW からの回答後 30 日を経過しても問合せ担当者からの連絡がない場合、当該インシデントは自動的にクローズされるものとします。クローズされたインシデントはいつでも再オープンする事ができるものとし、新たなインシデントは消費されないものとします。

#### （サービスの責任）

- ① NW の回答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 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. 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無償で提供するものとし、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お問合せに対して、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ポート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。

### 5. 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。

### 6. 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ポート
- 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