

NetApp ソフトウェア製品 サポートサービス仕様書(T)

NetApp ソフトウェア製品 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ク（以下「NW」という）が提供する、NetApp ソフトウェア シリーズ製品の技術支援（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、サポート期間の終了日をもって終了となります。
- ③NW 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

- ①NW 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. ソフトウェア保守サービスの内容

（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。

- ①平日9:00-17:00 翌営業日対応サポートをお申込の場合

祝祭日とNWの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分までの受付および障害切り分け対応とします。

- ②24時間365日翌営業日対応サポートをお申込の場合

月曜日から日曜日の0時00分から24時00分までの受付を行います。

ただし、障害切り分け対応は祝祭日とNWの休業日を除く、月曜日から金曜日の9時00分から17時00分とします。

（サポート受付方法）

「サービス開始案内」に記載されている手段（メール、障害自動通報メールシステム）にて、問合せ担当者から問合せを受け付けします。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問合せ内容の詳細をサポート要員に告げるものとします。ただし、障害自動通報メールシステムからサポート要員が障害メールを受信したときは、サポート要員から、問合せ担当者あてに電話またはメールにて、サポートを受けた旨を連絡します。

（サービスの内容）

- 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コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、NetApp ソフトウェアが稼働する OS や仮想基盤を含む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。
- ④NW 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に関する問い合わせの回答は、行なわないものとします。

（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。
- ②NW 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。

（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当該機で動作する最新バージョンに重点を置いて評価、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。

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。
- ②NW 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こととします。
- 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こととします。

5. 秘密保持

問合せ担当者および NW のいずれにおいても、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。但し、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 <http://www.networld.co.jp/privacy/main.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。

6. 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。

7. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ① オンサイトによるサポート
- ② 製造元のサポートが終了したソフトウェアバージョンのサポート
- ③ 破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
- ④ ソフトウェア更新版の実装、及び不具合修正に伴うソフトウェアのバージョンアップ作業
- ⑤ 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
- ⑥ 指定されたリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- ⑦ 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
- ⑧ 障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ⑨ 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

（以下、余白）

2019年5月1日
株式会社ネットワーク