

NetApp サポートプラス サポートサービス仕様書(T)

本 NetApp サポートプラス 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 サポートプラス 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. レポートサービスの内容

- ① レポートサービスの内容は以下の通りとします。
 - ・ サービス開始月から起算して6か月ごとに、契約対象機器についてベンダーのレポート機能に準拠したレポートを送付します。
 - ・ レポート送付日時は送付月の不定日となります。
 - ・ レポートは問い合わせ担当者のメールアドレスにメールにて送付します。
 - ・ レポートに対する Q&A を提供します。Q&A に対する回答はおおむね 4 営業日でおこないます。
- ② お客様はレポート作成のため、Autosupport を有効にするものとします。Autosupport が無効、あるいはベンダーに対して Autosupport の送信ができない場合は、サービスを提供されないものとします。
- ③ レポートサービスの Q&A の問合せ方法と対応時間は以下の通りとします。
 - ・ レポートに関する Q&A は、メールを使用して問合せ担当者によって行われるものとします。
 - ・ 問合せ担当者は名前と、レポート対象機器のシリアルあるいはレポートに付与された管理番号をメールに明記する必要があります。
 - ・ 問合せの受付時間は、祝祭日と NW の休業日を除く月曜日から金曜日の 9:00~17:30 とします。
 - ・ メールによる問合せは随時受付ですが、サポートは NW 業務時間内(9:00~17:30)とします。
- ④ レポートに記載された内容であっても、お客様システム運用で状況が変化する場合もあるため、レポート内容を全て保証するものではありません。
- ⑤ レポートに記載された内容及びアップデートに記載された内容が必ず発生若しくは回避されることを保証するものではありません。
- ⑥ レポートで提示した対策の実施は、お客様作業区分であり、本サービスには含まれません。
- ⑦ お客様にてレポートで提示した対策を実施した後トラブルが発生した場合は、NetApp FAS/AFF/ASA シリーズサポートサービス契約に沿って対応します。
- ⑧ ベンダーのレポート機能のサポートが変更または終了した等の理由により、NW はサポート対象製品とサポート内容を変更できるものとします。

4. ファームウェアバージョンアップサービスの内容

- ① ファームウェアバージョンアップサービスの内容は以下の通りとします。
 - ・ 契約対象機器に対して年に1回を上限として、ハードウェアコンポーネントのファームウェアをオンサイトでバージョンアップします。
 - ・ バージョンアップ対象のファームウェアは現在ご利用中の ONTAP バージョンに適合したファームウェアとします。
 - ・ バージョンアップの結果はオンサイト作業員がコマンドで確認します。なお同一のファームウェアを複数のコンポーネントに適用する場合、最初の数個に適用されたことを確認して作業完了とします。
- ② ファームウェアバージョンアップサービスの依頼方法と対応時間は以下の通りとします。
 - ・ ファームウェアのバージョンアップを希望する場合、問い合わせ担当者が作業希望日の 2 週間以上前にメールにて依頼するものとします。
 - ・ 問い合わせ担当者は名前と、バージョンアップ対象機器のシリアルあるいはレポートに付与された管理番号をメールに明記する必要があります。
 - ・ バージョンアップ依頼の受付時間は、祝祭日と NW の休業日を除く月曜日から金曜日の 9:00~17:30 とします。
 - ・ オンサイト作業の対応時間は NetApp FAS/AFF/ASA シリーズサポートサービス契約の対応時間に準拠するものとします。
- ③ ファームウェアのバージョンアップの事前準備として、ファームウェアのバイナリを対象の NetApp 機器から取得可能な状態にする必要があります。お客様にて環境をご用意できない場合、オンサイト作業員が持参する作業端末をお使いの NetApp 機器の LAN ポート(e0M)に直接接続する必要があります。
- ④ 項番④の事前準備または作業端末の接続許可をいただけない場合、作業は実施できません。
- ⑤ ファームウェアバージョンアップでトラブルが発生した場合、NetApp FAS/AFF/ASA シリーズサポートサービス契約に沿って対応します。

5. サービスの運用

- ① サポートは、NW の社員または NW が選任した代行者(以下「サポート要員」という)により行われるものとします。
- 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の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、各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ます。
- ⑦ サポートのクローズについて
サポートのクローズは問合せ担当者の了承を以ってクローズとします。
また、NW サポート要員からの回答後30日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クローズされるものとします。
ただし、問合せ担当者の正当な理由により連絡が遅れた場合に関しては、再度インシデントをオープンして再開するものとします。
- ⑧ 問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サポート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こととします。
- ⑨ 問合せ担当者は、契約番号の不正使用を認知した場合は速やかに NW へ届出するものとします。

6. 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の責め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。

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、サポートの範囲外とします。

- ① メーカー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
- ② ONTAPのバージョンアップ
- ③ 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
- ④ ファームウェアバージョンアップサービス以外でのオンサイトによるサポート

2024年2月1日
株式会社ネットワーク