

Puppet製品サポートサービス仕様書

本Puppet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、Puppet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

- 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下さい。NWがサポートサービス申し込み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、これが通常到着すべきときに到着したものとみなし、サポートが開始されます。
- サポート期間は、サービス開始案内に記載のご契約期間となります。
- 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。
- 契約者とNW間で売買契約が締結されていない場合、原則としてNWからの支払請求書に基づきNWの指定する銀行口座に現金を振込むこととし、NWによる振込み確認後にサポートが開始されるものとします。なお、支払い済みのサポート料金は、いかなる場合でも返却されないものとします。また、振込手数料は問合せ担当者が負担するものとします。

2. サービスの契約番号

- 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。
- 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。
- 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. サービスの受付方法

サービス開始案内に記載されているWebでのサポートシステム(以下「TEC-World」という)にて、問合せ担当者からの問合せを受け付けます。問合せ担当者は、登録者名と製品名、型番、ライセンスID等の契約情報と障害の詳細をNWに告げるものとします。

4. サービス受付および対応時間帯

TEC-World による問合せは随時受け付けますが、サポート対応時間は、祝祭日とNW の休業日を除く月曜日から金曜日の午前9:00～午後5:30とします。

5. 問合せ担当者の作業範囲

サポートは問合せ担当者にて、契約対象のソフトウェアの障害が確認出来ていること(一次切り分け)を前提とします。但し、NWは、必要に応じて一次切り分けのためのサポートを提供します。障害原因の特定につながる現象の詳細や再現方法、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、適時記録しておくこととします。

6. サービスの責任

- NW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。
- 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。
- NWの過失により、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。
- 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. サービスの内容

Puppet製品のうちPuppet Enterpriseの場合に限り、ソフトウェアサポートサービスを提供します。NWが問合せ担当者に提供するソフトウェアサポートサービスの内容、対応の詳細および実施条件は、次の通りとします。なお、Puppet Enterprise以外のPuppet製品はサポート対象外となります。

- 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(以下「1インシデント」という)に対して、NWがオフサイトで実施するものです。
- 問合せ担当者からの問合せをNW が受理した時点で、1インシデントが消費されることとします。
- 問合せ担当者からのTEC-Worldの問合せの中に複数の問合せが含まれる場合は、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。
- サポートの内容は以下の通りとします。
 - 障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
 - GUI操作、設定方法に関する技術上の助言(構築中の支援については除く)
- 障害以外での公開されていない情報に関する問合せ、設計、コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、製品のトレーニング、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問合せ、およびソフトウェアの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。
- メーカーのサポートが終了したソフトウェアに関する問合せの回答は、行なわないものとします。
- 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。また、製品のバグに関する問合せの場合もインシデントは消費されます。
- 本仕様書に基づく問合せに対する回答は、当日中に行うことを原則としますが、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。
- 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。サポート期間満了時における未消費のインシデントは無効となり、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をできないものとします。
- インシデントのクローズについては、問合せ担当者的了承を以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日経過後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。
- サポート契約期間中に契約対象のソフトウェアの更新版やパッチ等がリリースされた場合、問合せ担当者からの要求により、無償で提供します。
- サポートは障害対応を基本とし、構築中の支援については、別途、有償サービスにて提供するものとします。

8. ソフトウェアの管理と作業協力 (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メーカーが推奨する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)

問合せ担当者は設定等の情報を保護するためのバックアップや管理など適切な防御措置を問合せ担当者の責任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、最新のソフトウェア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。

9. サービスの運用

(再委託)

NWI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、NWIは本仕様書でNWI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ますが、NWI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NWIは提供された情報を必要に応じて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ます。上記知識を有しない方からの問合せに対して、NWI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へ通知することとします。問合せ担当者が本通知を怠った場合、NWI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。
8. 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NWIに届出るものとします。

10. 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NWI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、NWIはその電子データの中身を取扱うことはありません。

11. 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. 破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
3. ソフトウェア更新版の媒体の提供とその機器への実装に伴う作業
4. 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
5. 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
6. 問合せ担当者または使用者の端末に依存する障害
7. 問合せ担当者または使用者の環境に依存する障害
8. 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
9. サポート契約対象機器へのソフトウェア更新版の適用作業
10. ソフトウェアの不具合に関する詳細報告書の作成および提出
11. ソフトウェアの不具合に起因する障害に関する詳細報告書の作成および提出
12. オンサイトによるPuppet Enterpriseに関するサポート

2017年6月7日
株式会社ネットワールド