

Pure Storage Evergreen//One製品サポートサービス仕様書

本Pure Storage Evergreen//One製品サポートサービス仕様書は、サポート担当者(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、Pure Storage Evergreen//One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 サポート提供をご希望の場合は、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。
- ② サポートは、サービス開始案内に記載のご契約期間となります。
- 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. サービスにおける機器の所有権・必須事項

- ① 本サービスはPure Storage社が機器を所有し、契約に基づいた容量のFlash Array製品を貸与・運用するサービスです。
- ② 貸与される機器は申請書に記載された指定する設置場所へ設置されます。
- ③ 問合せ担当者は貸与された機器の使用容量が契約時の値を超えた場合に発生する追加の費用の支払いを承諾するものとします。
- ④ 問合せ担当者は貸与される機器がPure Storage社が提供するリモート監視およびリモートサポートサービス(Cloud Assist、Remote Assist等)機能を利用して監視・運用されることを承諾するものとします。
- ⑤ 問合せ担当者は保守対応のために必要なPure Storage社が提供するリモート監視およびリモートサポートサービスへの接続に必要なネットワーク環境の準備するものとします。
 - ・貸与された機器からPure Storage社が提供する管理サーバに直接あるいはHTTPSプロキシを経由して、TCPポート443に対してHTTPトンネル接続が可能であること
 - ・Pure Storage社からの要請に基づき、セキュアなネットワークを確立し、外部から保守対応を実施するための機能の有効化すること
- ⑥ 問合せ担当者はPure Storage社による貸与された機器の操作・アップグレード・構成変更等の作業を承諾するものとします。
- ⑦ 問合せ担当者は本サービスの契約期間満了時に貸与された機器を問合せ担当者の責任において、Pure Storage社が指定する場所へ返却するものとします。
- ⑧ 問合せ担当者が上記各項の条件を満たせない場合、NWおよびPure Storage社はサービスの提供を中止します。その後、貸与した機器は回収されるものとします。

4. ハードウェアサポートサービスの内容

NWが問合せ担当者に提供するハード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。

(サポート受付方法)

「サービス開始案内」に記載されている電話番号・メールアドレスにて、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。

(対応時間帯)

24時間365日4時間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4時間対応サポートをお申込の場合でも、ソフトウェア保守サービスについては、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分以内での対応になります。

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。

(一次切り分け)

問合せ担当者にて、サポート契約対象機器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、一次切り分けのための技術支援を提供します。障害原因の特定につながる現象の詳細や再現方法、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、適時記録しておくこととします。

(サポート内容)

- ① オンサイト保守サービス
問合せ担当者からの障害連絡およびPure Storage社からの障害通報により、NWが対象機器に障害が生じていると判断した場合、Pure Storage社へ交換対応の手配を行います。Pure Storage社は受付完了後、契約時間帯にオンサイトにて機器を交換します。
- ② 後述「10.適用の除外」に記載の内容については、本サービスの範囲外とし、回答は行わないものとします。

(障害機器、代替機器、修理完了機器について)

- ① ハードウェアサポートサービスで使用する代替機器は未使用品ではなく、メーカーもしくはNWにて動作確認された良品となります。
- ② NWは機器に保存されている設定ファイル、ログ情報等のデータは、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。
- ③ SSD返却不要(NRSSD)オプションを購入している場合は、交換対象となった故障SSDの所有権が問合せ担当者に移転され、保守作業完了後に故障SSDが問合せ担当者へ引き渡されます。
- ④ 保守作業等で取り外したSSDのデータ消去証明書の発行は行っておりません。

(サポート対応時間の目安)

- ① 4時間対応目標:障害の受付し、交換対応が必要と判断後、4時間を目標にサービス開始案内に記載の対応時間帯で問合せ担当者とサポート対応時間を調整することとします。ただし、サポート対応時間は、あくまでも目標であり、約束するものではありません。

5.ソフトウェア保守サービス内容

NWが問合せ担当者に提供するソフトウェア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。

(サポート受付方法)

対象機器のソフトウェア、ハードウェアの技術的な問合せは、NW の指定した電話番号、および 指定したメールアドレスを使用して行なわれるものとします。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。

(対応時間帯)

問い合わせの受付および対応時間は、以下の通りとします。ただし、メールでの連絡は随時可能とします。

受付、対応時間： 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

(サポート内容)

- ① ソフトウェア保守サービスは、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「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。
- ② ソフトウェア保守サービス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(構築中の支援については除く)
 - ・ 対象製品の障害について、オフサイトで切り分け、回避策、対応策等の支援
- ③ 後述「10.適用の除外」に記載の内容については、本サービスの範囲外とし、回答は行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、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。
- ⑥ サポートのクローズについては、問合せ担当者の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。

6.機器の取り扱いおよび作業協力

問合せ担当者は契約期間中に貸与された機器に対してPure Storage社の都合で実施するハードウェア・ソフトウェアの構成変更を承認し、その作業に協力するものとします。

(貸与された機器の構成変更)

- ① 問合せ担当者は、メーカーの運用上の都合によるソフトウェアのアップグレードに際し、オフサイトで作業を了承するものとします。メーカーの運用上の都合とは、ソフトウェアの不具合修正、セキュリティ対策、機能拡張、ハードウェアの構成変更に伴うアップグレード、ソフトウェアのサポート終了を避けるためのアップグレード等を指します。
- ② 問合せ担当者は、メーカーの運用上の都合によるハードウェアの構成変更作業を了承するものとします。メーカーの運用上の都合とは、容量追加のための増設、コントローラアップグレード等を指します。

(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おいて実施するものとします。

(機器の移動)

対象機器の設置先住所の変更がある場合には、問合せ担当者は事前にNWに連絡し、本サービスの継続が可能か確認するものとします。

(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、延長を含めた問合せ担当者側の業務停止によって生ずる損失の負担。
- ③ NWによる機器の不具合または不良箇所の探求作業に際し、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、不具合是正の資となるデータの提供。
- ④ 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。

7.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 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。
- 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。

8.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、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へ通知することとします。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.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。

10.適用の除外

次の事項は、本サポートの範囲外とします。

- ・ 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)
- ・ サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアの関係するトラブルの解決や検証
- ・ メーカーから公開されていない仕様に関する情報の提供
- ・ メーカーが開発や提供を終了したソフトウェアバージョンに対するサポート、またはメーカーが指定する以外のソフトウェアバージョン使用時のサポート
- ・ 滅失または毀損した問合せ担当者固有データの修復作業
- ・ バグの修正ならびに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
- ・ 問合せ担当者または使用者の端末に依存する障害
- ・ ソフトウェアの不具合およびそれに起因する障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- ・ 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
- ・ 障害発生パーツの障害原因分析および解析作業
- ・ 消耗品およびアクセサリの供給
- ・ 相互接続および相互性に関する問題
- ・ 2.5m以上の高所に設置されている機器の交換作業(機器の交換前に2.5m以上の高所から取り外しておくこと)
- ・ 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

2024年9月1日
株式会社ネットワールド