

Rubrik 製品サポートサービス仕様書

本 Rubrik 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、Rubrik 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。
- 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. ハードウェア保守サービスの内容

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。

保守サービスを提供するに当たり、Rubrik 社指定のリモートツール（Zoom）を使用するため、問合せ担当者にてリモート接続環境を用意することが必須となり、準備できない場合はサービス提供に支障が出る場合があります。Rubrik 社指定のリモートツール（Zoom）を使用する場合は、NW にて接続の日程と接続時間の調整を行います。なお、Rubrik 社指定のリモートツール（Zoom）の利用条件については、Zoom 社の条件に準じます。

技術的な問合せサポートは、ハードウェア保守サービスの適用外とします。別途、ヘルプデスクサービスを用意しております。

（サポート受付および対応時間帯）

スタンダードサポートをお申込の場合、24時間365日随時受付とし、平日9時00分から17時00分までの間でオンサイト対応します。

アドバンスドサポートをお申込の場合、24時間365日随時受付とし、オンサイトも24時間365日行うものとします。

なお、パーツ交換が必要な場合、パーツ配送は営業日のみとなり、土日祝日は除くものとします。受付当日の15時までにパーツ配送センターにオーダーが完了できない時は、交換用パーツは翌々営業日に配送されます。

また、「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。

（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（電話、Web）にて、問合せ担当者から障害の受付けをします。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。

（一次切り分け）

問合せ担当者にて、一次切り分けとして、契約対象機器の故障が、確認出来ていること。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。

（オンサイト機器交換サービス）

問合せ担当者からの障害連絡により、NW がサポート対象機器に障害が生じていると判断した場合、NW は故障修理を受付し、受付完了後、オンサイトにエラーが発生しているコンポーネントの交換による、復旧作業を行います。但し、お客様環境における設定の復旧作業は、本保守サービスの範囲外となります。

（故障品、修理完了品、代替品について）

- ①本サービスで使用する、代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくは NW にて動作確認された良品となります。
- ②NW は、機器に保存されている設定データおよびユーザーデータ等は、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サポート実施により交換された各「機器」の一部又は全部の所有権は、応急修理中の交換分を除き、サポート対象機器所有者、NW それぞれに帰属しないものとします。
- ④ディスク返却不要（NRD）オプションを購入している場合は、上記の限りではなく、交換対象となった故障ディスクを返品する必要はありません。
- ⑤保守作業等で取り外したディスクのデータ消去証明書の発行は行っておりません。

4. ヘルプデスクサービス

（受付方法および対応時間帯）

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 Web でのシステム（以下「TEC-World」という）を使用して行なわれるものとします。

ヘルプデスクサービスについては、スタンダードおよびアドバンスドサポート共に平日9時00分から17時00分までの対応となります。

（障害については24時間365日随時対応可）

「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。

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します。
- 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障害以外での公開されていない情報に関する問合せ、基本的操作手順、コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、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、およ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。
- ④NW 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。
- ⑤問合せの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。
- ⑥製造元のサポートが終了したソフトウェア、並びに保守契約が満了したハード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。

（サービスの責任）

- ①NW 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契約対象機器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。
- ③NW 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。

5. Rubrik Ransomware Response Team (以下「RRT」という)との連携

お客様環境にてランサムウェア被害が発生した場合、NW に問い合わせすることで RRT による復旧支援を受けることが可能となります。

- ①ランサムウェア被害が発生し、RRT による復旧支援を希望する場合、TEC-World への問い合わせと同時に電話での連絡を行うものとします。
- ②RRT による支援は 100%復旧を約束するものではありません。また、復旧までの時間について確約するものではありません。
- ③RRT は事後対応のみとなり、卓上訓練や復旧計画などの支援は一切行いません。
- ④RRT による復旧は英語でのやり取りがベースとなります。日本語でのサポートを希望される場合は 9-18 時でのベストエフォート対応となります。
NW は RRT に関連した内容について英語での通訳等はい行いません。

6. 作業協力

NW がオンサイト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、不具合は正の資料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。
- 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。
- ④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。
- ⑤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。

8. 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。

9. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ①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
- ②機器の誤操作、電力の不足、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
- ③NW 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・調整
- ④機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造および移動作業
- ⑤製造元の保守契約が満了したハードウェアのサポート。
- ⑥破損した機器内にある問合せ担当者固有のデータの修復、消去、移行作業
- ⑦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
- ⑧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
- ⑨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
- ⑩障害が特定できていない段階での、予防交換作業や機器全体の交換
- ⑪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

(以下余白)