

## Veritas NetBackup アプライアンス製品サポートサービス仕様書

本 Veritas NetBackup アプライアンス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、Veritas NetBackup アプライアンス製品の技術支援（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、問合せ担当者へ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、申込インシデントをすべて消費した時、また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. サービスの責任

- ① NW 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。
- ③ 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。

### 4. サービス受付および対応時間帯

- ① 問合せ方法  
問合せは、NW の指定した電話番号、電子メールアドレス及び Web でのサポートシステム（以下「TEC-World」という）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契約番号をサポート要員に告げるかメールに明記する必要があります。TEC-World を利用する際は、事前に通知した ID とパスワードを利用してログインするものとします。
- ② サポートの受付時間  
・ Essential Support  
24 時間 365 日随時対応とします。

### 5. ソフトウェアサポートサービスの内容

- 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（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。
- ② 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。
- ③ 問合せ担当者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。
- ④ サポートの内容は以下の通りとします。
  - ・ 障害についての回避策、対応策等の助言
  - ・ 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）
  - ・ 修正モジュール・パッチの提供
  - ・ ライセンスのアップグレード権利の付与  
(サポート期間中は追加費用が発生することなく、対象ソフトウェアのパッチ及び後継バージョンのメディアを入手し、アップグレードすることができます。)
- ⑤ 障害以外での公開されていない情報に関する問合せ、コンサルティング、システム構築、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、回答は行わないものとします。
- ⑥ NW は、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、製品のバグの場合も原則としてインシデントは消費されます。
- ⑦ 本仕様書に基づく問合せに対する回答は即時に行うことを原則としますが、事例によっては即時に回答し得ないものもあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑧ 各メーカーのサポートが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。
- ⑨ 申込時に取得したインシデント数を超過する問合せについては、サポート対象外となります。新規のお申込を頂くことにより引き続きサポートを受けることができます。
- ⑩ インシデントの有効期間は、サポート期間の終了日までとします。サポート期間終了時に未消費のインシデントが存在しても、問合せ担当者は NW に対し一切当該インシデント分の料金等の返還請求はできないものとします。

### 6. ハードウェアオンサイト機器交換サービスの内容

問合せ担当者からの障害連絡により、NW がメーカーへ障害連絡を行い、メーカーが対象機器に障害が生じていると判断した場合、メーカーへ交換対応を手配します。オンサイトでの機器交換については、メーカーの作業員が対応します。NW はその作業によって生じた機器の故障、データの消失等の損害については一切の責任を負わないものとします。

(オンサイト対応時間の目安)

障害切り分け後、問合せ担当者で取り決めた日時に作業を行うものとします。

### 7. インシデントのクローズ条項と有効期間

- ① インシデン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。
- ② インシデントの有効期間は、サポート期間の終了日までとします。サポート期間終了時に未消費のインシデントが存在しても、問合せ担当者は NW に対し一切当該インシデント分の料金等の返還請求はできないものとします。

### 8. 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 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。
- 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 NW に届出るものとします。

#### 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。

#### 10.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
- ③ 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・調整
- ④ 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- ⑤ 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)