

VMware SD-WAN by VeloCloudサポートサービス仕様書

本VMware SD-WAN by VeloCloud (以下「VeloCloud」という)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クド(以下「NW」という)が提供する、VeloCloud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. サービス受付方法

「サービス開始案内」に記載されている電話番号にて、問合せ担当者からハードウェア交換の受け付けをします。また、Web型ヘルプデスクサービスTEC-World(以下「TEC-World」という)にて、問合せ担当者からテクニカルQAの受け付けをします。TEC-Worldを利用する際は、事前に通知しているIDとパスワードを利用してログインするものとします。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。

4. サービス受付および対応時間帯

本サービス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。本サービスは標準的なサポート対応日と時間帯(以下「標準サポート時間」という)にて対応するものとします。標準サポート時間は、国制定の祝祭日とNW指定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分までとします。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。

5. 問合せ担当者作業範囲

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。

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 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。

7. ソフトウェアサポートサービス内容

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。

(サポート内容)

- ① TEC-Worldのサポートは、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インシデント毎に対応することとします。
- ④ TEC-Worldの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
 - ・ 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)
- ⑤ コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、セキュリティインシデントの調査・解析、誤検知の判断、サポート対象外製品のソフト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、および開発に関わ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。
- ⑥ 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TEC-Worldのインシデントを消費するものとします。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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い合わせの回答は、行なわないものとします。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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日経過後で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。
- ⑪ 本サポート契約期間中に対象機器のソフトウェアの最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、無償で使用权を供与します。

8.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。

(サポート内容)

- ① 先出しセンドバック保守サービス
問合せ担当者からの障害連絡により、NWが対象機器に障害が生じていると判断した場合、交換対応を受け付けます。NWは受付完了後、翌営業日以降の営業時間帯に代替機器を発送します。問合せ担当者は、代替機器受領後、速やかに障害機器をNWの指定した場所に送付するものとします。障害機器発送の送料については、発送元負担とし、代替機器のVeloCloud Orchestrator(以下「VCO」という)への接続および設定作業は問合せ担当者が行うものとします。
- ② オンサイト保守サービス
問合せ担当者からの障害連絡により、NWが対象機器に障害が生じていると判断した場合、交換対応を受け付けます。NW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。その際、VCOへの接続作業を行います。VCOのAdministrationにおいて適切なアクセス権限の設定が事前にない場合には、お客様にて機器交換を行って頂きます。(Administrator > System Settings > Privacy Settings設定)また、リストア作業は製品によりソフトウェアバージョンの相違等が原因で、正常に復旧しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常に復元されることを保障するものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョン指定がない場合には、ベンダーがVCOで提供する「Available Software Images」の中から故障機器モデルに該当する最新のバージョンにて機器交換を行う復旧指針とします。バージョン指定がある場合は、故障機器と同じ、もしくは同等のソフトウェアバージョンで機器交換をします。

(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、VeloCloud Orchestratorサービスに適切に保存されているものとし、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 代替機器は障害機器と同機種を原則としますが、場合によっては同等機種と交換させていただく場合があります。

(サポート対応時間の目安)

- ① 翌営業日対応: 障害の受付完了後、翌営業日以降の標準サポート時間帯で、問い合わせ担当者とサポート対応日時を調整することとします。
- ② 4時間対応目標: 障害の受付完了後、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い合わ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。

9.機器の取り扱いおよび作業協力

(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当該機で動作する最新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。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や代替機器では、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。

(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。

10.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。

11.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。

12.適用の除外

次の事項は、本サポートの範囲外とします。

- 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 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、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、改造および移動作業
- ⑤ メーカーのサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアバージョンのサポート
- ⑥ 破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
- 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 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
- ⑪ 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)
- ⑫ 無線LAN装置の接続確認(VeloCloud OrchestratorからVeloCloud Edgeが認識できたことをもって、VeloCloud Edgeの交換が完了したこととします。)
- ⑬ 端末と無線LAN装置を経由する通信の疎通確認
- ⑭ お客様の端末に依存する障害
- ⑮ お客様の環境に依存する障害
- ⑯ 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

2019年9月1日
株式会社ネットワーク