

Brocade Vyatta vRouter サポートサービス仕様書

本Brocade Vyatta vRouter 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(以下「NW」という)が提供する、Brocade Vyatta vRouter 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. サービスの受付方法

Web型ヘルプデスクサービスTEC-World(以下「TEC-World」という)にて、問合せ担当者からのテクニカルQAを受け付けます。TEC-Worldを利用する際は、サービス開始案内にて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. サービスの受付時間

サービスの受付時間は、土日祝祭日と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30分までとします。

5. 問合せ担当者の作業範囲

問合せ担当者にて、サポート契約対象製品の障害が確認出来ていること(一次切り分け)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、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. サポートサービス内容

NWが問合せ担当者に提供する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。
- ③ TEC-WorldでサポートするBrocade Vyatta vRouterのハイパーバイザは以下とします。
 - ・ VMware
- 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 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。
- ⑥ コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、サポート対象外製品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。
- ⑦ NWは問合せ担当者から連絡のあった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。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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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。
- ⑩ 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。
- ⑪ サポートのクローズについては、問合せ担当者的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。
- ⑫ 本サポート契約期間中に対象製品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、無償で使用権を供与します。

8.製品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)

問合せ担当者は対象製品の内部、もしくは対象製品が扱う情報を保護するためのバックアップや設定ファイル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。

(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 NWによる製品の不具合または不良箇所の調査に際し、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、不具合は正の資となるデータの提供。
- ② 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。

9.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てします。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。

10.適用の除外

次の事項は、本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
- ② 破損した問合せ担当者固有のデータの修復
- 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 障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ⑦ お客様の端末、ハイパーバイザ等、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 操作、設定方法に関する構築中の支援
- ⑩ コンサルティング、システム構築、コンフィグの作成、システム設計に関する問合せ
- ⑪ サポート対象外製品が関係する検証、トラブルの解決
- ⑫ 製品のバグ修正、障害の再発防止に関する保証