

コヨーテポイントシステムズ バーチャルアプライアンス サポートサービス仕様書

本コヨーテポイントシステムズ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ク（以下「NW」という）が提供する、コヨーテポイントシステムズ製品の技術支援（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. ソフトウェアサポート

（ソフトウェア更新版の提供）

本サービス期間中に基本ソフトウェア、ファームウェアの更新版やパッチ等がリリースされた場合マイナーリリース、パッチについては、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。

（メジャーバージョンについて）

本サービスには、ソフトウェア、ファームウェアのメジャーバージョンアップの使用権は含まれていません。

4. ヘルプデスクサービス

対象機器のソフトウェアの技術的な問い合わせサポートは、Web でのシステム（以下「TEC-World」という）を使用して行われるものとします。

（サポート受付方法）

ヘルプデスクサービスの受付は随時可能ですが、対応時間は平日時間帯とします。平日時間帯とは、土日祝祭日および年末年始、NW 休業日を除く平日 9:00～12:00 13:00～17:30 となります。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。
 - ・セットアップ方法の確認
 - ・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
- ⑤導入の支援、コンフィグ作成、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、回答は行なわないものとします。
- ⑥NW 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、故障の場合も原則としてインシデントは消費されます。
- ⑦本サポートは対象のコヨーテポイントシステムズ社製バーチャルアプライアンス製品のみを提供されるものであり、仮想化ソフトウェアおよび仮想ソフトウェアが搭載されているハードウェアに関する問い合わ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。
- 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製造元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。
- 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。
- ⑪サポートのクローズについては、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。

（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。
- ②NW 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明らかなる 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。

5. 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バーチャルアプライアンスで動作する最新バージョンに重点を置いて評価、サポートを実施しております。このため適切な保守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いたします。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、最新ファーム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サポートに必要な範囲と時間内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。
- ③NW 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、不具合は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。

6. 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お問合せに対して、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へ通知するものとします。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。

7.適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ①製造元のサポートが終了したソフトウェアバージョンのサポート
- ②破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
- 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指定されたリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- ⑥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
- ⑦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

(以下、余白)