

EMC VNXe シリーズサポートサービス仕様書

EMC VNXe シリーズ製品サービス仕様書は、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、EMC VNXe シリーズ製品の障害対応（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

- 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章(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。
- サポートは、サポート期間の終了日をもって終了となります。
- 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

- 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。
- 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。
- 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. 保守サービスの内容

NW が問合せ担当者に提供する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。技術的な問い合わせは、保守サービスの適用外とします。

(サポート受付および対応時間帯)

<ソフトウェア保守サービス>

祝祭日とNW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。

<ハードウェア保守サービス>

申込内容により対応時間が異なります。

NW-EMCサポートシルバーを申込の場合、祝祭日とNW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。

ただし、NW-EMCサポートシルバー(9時00分から17時00分まで)のご契約でパーツ交換が必要な場合、17時までにオンサイト手配が完了しない場合は翌営業日の対応となります。

NW-EMCサポートゴールドを申込の場合、24時間365日随時対応とします。

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。

(サポート受付方法)

「サービス開始案内」に記載されている電話にて、問合せ担当者から障害の受け付けをします。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)

問い合わせ担当者にて、一次切り分けとして、契約対象機器の故障が、確認出来ているものとします。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、適時記録しておくものとします。

(ソフトウェア保守サービス)

対象ソフトウェアの障害回避策、問題修正策を電話、メール及びEMC社指定のリモートツール(WebEX)にて行います。

(ハードウェア保守サービス)

<オンサイト機器交換サービス(以下「オンサイト保守」という)>

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、オンサイトにて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)

- 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。
- 修理完了品および代替品のソフトウェアのバージョンは、問合せ担当者の所有する機器バージョンへの調整は行いません。また、お客様固有の設定を行わないものとします。
- NW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。
- 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すものとします。
- 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。

(サービスの責任)

- 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。
- 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。
- 明らかな 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。
- 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. 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サポート対象機器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、最新ファームや代替品では、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)

対象機器を移動させる場合は、事前にNWに連絡し、設置場所の変更がある場合には、本サービスの継続について別途協議するものとします。

(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。

- 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。
- 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、延長を含めた契約者側の業務停止によって生ずる損失の負担。
- ハードウェアオンサイト保守に際して、サポート対象機器が屋内高所に設置されている場合の機器の取り外し、取り付け作業。
- 不具合または不良箇所の切り分け作業に際し、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の提供。
- 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。

5. 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は本契約で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ものとします。
- (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ものとします。

6.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・サポート
- (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、電力の変動、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・整備・サポート
- (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).ソフトウェアの更新版実装作業、バグの修正、及び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
- (8).機器製造メーカーにより指定されたりリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- (9).機器の構成変更などに伴うコンフィグレーションの変更作業
- (10).障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、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
- (12).障害発生パーツの障害原因分析および解析作業
- (13).消耗品およびアクセサリの供給
- (14).相互接続および相互性に関する問題
- (15).システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)
- (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

2011年8月1日
株式会社ネットワーク