

Liquidware Labs製品サポートサービス仕様書

本Liquidware Labs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、Liquidware Labs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. ヘルプデスクサービス

対象ソフトウェアの技術的な問い合わせは、Webでのシステム（以下「TEC-World」という）を使用して行なわれるものとします。

（受付方法）

ヘルプデスクサービスの対応時間は平日時間帯とします。この場合の平日時間帯とは、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。

（サポートの内容）

- ①問合せ担当者からの問合せに対して、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があった時点で、1インシデントが消費されるものとします。
- 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、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情報の提供
 - ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の支援
- 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。
- ⑥NWは、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、製品の不具合、故障の問合せ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Liquidware Labs製品のみを提供されるものであり、仮想化ソフトウェアに関する問い合わせはサポート対象外とし、回答は行わないものとします。
- ⑧問合せの一次回答は当日中に行うことを基本としますが、障害の内容により調査に時間をいただく場合もあり、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。サポート期間終了時における未消費のインシデントは無効となります。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はできないものとします。
- ⑪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。
- ⑫サポートの対象となる製品バージョンは、現在のメジャーバージョンの一世代前までとします。メジャーバージョンとはバージョン情報の先頭の数字を指します。小数点以降はマイナーバージョンとします（例：現在 Ver5. x の場合は Ver4. x までサポート）。メジャーバージョンがサポート対象の場合、すべてのマイナーバージョンはサポート対象となります。次世代バージョン（例：現在 Ver5. x の場合は Ver6. x）がリリースされた場合、二世代前のバージョン（例：次世代が Ver6. x の場合は Ver4. x）は次世代バージョンのリリース日から1年後にサポート終了となります。最新バージョンのサポートについてはNWにて決定したバージョンをサポート対象とし、障害対応等に必要な時のみバイナリを提供しバージョンアップして頂きます。
- ⑬サポート対象とするハイパーバイザーおよびagent導入OS、移行元、移行先OSについてはNWで決定するものとします。Updateやサービスパックの適用についても同様となります。

（サービスの責任）

- ①NW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契約対象製品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。
- ③NW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、基本的な知識を有する技術者を対象とします。
- 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、問合せ担当者はこれを了承するものとします。

5. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ①破損した問合せ担当者固有のデータの修復作業
- ②ソフトウェア更新版の媒体の提供と実装に伴う作業

- ③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
- ④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
- ⑤ハイパーバイザー自体の動作および設定に起因するバーチャルアプライアンスの障害
- ⑥Agentの展開手法および展開に使用するサブシステム
- ⑦特定のアプリケーションの移行可否および移行後の動作
- ⑧移行に使用するサブシステム
- ⑨各項目の情報の取得ロジックや情報根拠の判断基準
- ⑩FIT から取得したデータのサイジングおよび分析
- ⑪取得データの判断基準

2012年8月21日
株式会社ネットワーク