

Symantec Backup Exec 3600 アプライアンス サポートサービス仕様書(オンサイト対応のみ)

本 Symantec Backup Exec 3600 アプライアンス サポートサービス仕様書(オンサイト対応のみ)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、Symantec Backup Exec アプライアンス 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.ハードウェア保守サービスの種類と内容

NW が問合せ担当者に提供するハードウェア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。

(対応時間帯)

「サービス開始案内」に記載されている時間を対応時間とします。

(受付方法)

NW は「サービス開始案内」に記載されている窓口にて、問合せ担当者からオンサイト対応依頼の受け付けをします。問合せ担当者はメーカーから送付された交換機器が到着後、「サービス開始案内」に記載されている窓口で連絡するものとします。

(保守サービスの種類)

オンサイト保守 平日受付対応サービス

メーカーから送付された交換機器が問合せ担当者先に到着後、問合せ担当者からのオンサイト対応依頼の連絡により、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。コンポーネントの交換によって障害が復旧できない場合は、問合せ担当者からメーカーへ調査依頼するものとします。

(オンサイト対応時間の目安)

この場合の平日受付時間は土日祝祭日および年末年始等、NW 休業日を除く 9:00～17:00 とします。メーカーから送付された交換機器が問合せ担当者先に到着後、問合せ担当者で取り決めた日時に作業を行うものとします。

(障害機器、代替機器について)

- ①本サービスで使用する代替機器は、メーカーから送付された交換機器を使用します。
- ②NW は、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。

4.作業協力

NW がオンサイト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。
- ④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。
- ⑤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。

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
- ②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
- ③NW 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、改造及び移動作業
- ⑤製造元の保守契約が満了したハードウェアのサポート。
- ⑥破損した機器内にある問合せ担当者固有のデータの修復、消去、移行作業
- ⑦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

(以下、余白)