

VMware by Broadcom サポートサービス規約(Ver 1.3)

本規約は、お客様(以下「甲」という)に対し、SB C&S 株式会社(以下「乙」という)が提供する製品サポートサービス(以下「本サービス」という)の内容および条件について定めることを目的としたものです。

第1条(定義)

本規約において使用される用語は、以下に定める意味を有するものとします。

- (1) 「本サービス」とは、対象ソフトウェアに関するテクニカルサポートをいい、詳細を第 4 条に定めるものとします。
- (2) 「サポート規約」とは、本規約を指します。
- (3) 「対象ソフトウェア」とは、本サービスの対象となるソフトウェアをいい、Broadcom Inc. からの納品メール(Broadcom Software delivery)に記載されているものを指します。なお、メーカーによるサポートが終了したバージョンは本サービスの対象外とします。
- (4) 「バックアップファイル」とは、対象ソフトウェアの設定の復旧に必要なファイルをいいます。
- (5) 「メーカー」とは、対象ソフトウェアの製造元(Broadcom Inc.)をいいます。
- (6) 「重大度:Severity」とは、問題の重大度をいい、具体的には第 5 条に記載します。甲からの製品の障害切り分け支援に関する問合せに対して適用されます。
- (7) 「サポートセンター」とは、甲が本サービスを利用する際の連絡先であり、名称等は以下のとおりとします。なお、甲よりサポートセンターにお問い合わせをいただいてから初回の応答をするまでの目標時間は、第 5 条(重大度:Severity)に記載の通りとします。

名称: SB C&S VMware by Broadcom テクニカルサポートセンター
 電話番号: 03-4241-5052
 対応時間: 09:00-17:30
 (月～金、ただし、祝日及び当社の休日を除く)
 (重大度:Severity レベル 1 の問合せは 24 時間 365 日対応)

第2条(サポートの実施)

本サービスは、乙または乙の委託先が、本規約に基づき実施します。

第3条(対応言語)

1. 本サービスは、日本語により提供されます。ただし、メーカーが作成するドキュメントや回答等をご提供する場合については、メーカーの使用する日本語以外の言語を用いてご提供する場合があります。
2. 甲が乙に対して問合せ等を行う場合には、日本語で行うものとします。

第4条(本サービス内容)

1. 乙は甲に対し、以下のサービスを提供します。
 <テクニカルサポート>
 対象ソフトウェアに障害が発生した場合、メール、電話による障害切り分け支援を行います。乙が当該対象ソフトウェアの障害の原因が対象ソフトウェアの不具合によるものと認定した場合、メール、電話にて解決支援を行います。対象ソフトウェアの動作確認をもって、本作業は終了するものとします。詳細な対応範囲は、メーカーが提供する対応範囲情報に準拠するものとします。
2. 乙より電話での解決支援は、重大度:Severity レベル＝1と判断された問合せのみ対応するものとします。
3. 甲が重大度:Severity レベル＝1 で問合せを行う場合は、問合せ後速やかに甲から乙に電話連絡を行うものとします。

第5条(重大度:Severity)

1. 甲からの問合せには、以下の重大度:Severity に基づいた対応をします。重大度:Severity は、甲より申告された内容に基づき乙が判断し決定するものとします。重大度:severity の定義と、重大度:Severity ごとの一次応答目標時間は下表の通りとします(メーカー公開の定義に準拠)。

2929

<重大度定義>

重大度: Severity レベル	定義	一次応答 目標時間
1	<オンプレミス製品> 本番サーバーまたはその他のミッションクリティカルなシステムがダウンしており、回避策がすぐに利用できない。 (1) ミッションクリティカルなデータの全体または大部分が重大な損失または破損のリスクにさらされている。 (2) サービスの大部分が喪失された状態。 (3) ビジネスの運営に重大な混乱が生じている。 ※本重大度の対応に際しては、甲において専任の担当者を選出頂くものとします。 <クラウドサービス製品> サービスの使用に重大な影響を与える重大な問題。この状況では、ビジネスの運営が停止し、手順化された回避策がない。 (1) サービスが停止または利用できない状態。 (2) データが破損または喪失し、バックアップから復元する必要がある。 (3) 対象ソフトウェアの重要な機能が利用できない。	30 分以内
2	<オンプレミス製品> 主要な機能が著しく損なわれる問題が発生している。 (1) 長期的な生産性に悪影響が及ぶ可能性があるが、一部の操作は制限された方法で続行できる。 (2) 主要なマイルストーンが危険にさらされている。進行中のインストールにも影響がある。 (3) 一時的な回避策が利用できる。 <クラウドサービス製品> 主要な機能に影響があり、重大なパフォーマンスの低下が発生している。この状況は、ビジネスの一部に高い影響を与えており、合理的な回避策が存在しない。 (1) サービスは稼働しているが、使用に重大な影響を与えるほどの著しいパフォーマンスの低下がある。 (2) 対象ソフトウェアの重要な機能が利用できず、回避策もないが、一部の操作は制限された状態で継続できる。	2 営業時間以内
3	<オンプレミス製品> ソフトウェアの一部の機能が一時的に失われているが、重大な影響はない。 (1) 一部のコンポーネントの操作に制限があるが、対象ソフトウェアを継続利用できる。 (2) 初期のインストールのマイルストーンのリスクは最小限。 <クラウドサービス製品> サービスの使用に一部の制限があり、ビジネスは機能しているが中程度から低い影響がある。一時的な回避策は利用可能だが、拡張性はない。	4 営業時間以内
4	<オンプレミス製品> 見た目上の問題やドキュメントの記載誤り等の一般的な利用に関する質問。 <クラウドサービス製品> 日常的な技術的問題に関する問い合わせ。 (1) アプリケーションの機能、ナビゲーション、インストール、または設定に関する情報が求められる。 (2) バグが一部のユーザーに影響を与えている。回避策が利用できる。	8 営業時間以内

2. 一次応答には、以下の対応を含むものとします。
 - ・問合せ受付メールの送信
 - ・電話応答(重大度:Severity レベル＝1 の場合)

第6条(本サービスの提供期間)

本サービスの提供期間は、メーカーより発行される確認メール(Broadcom Software delivery)に記載するのとおりとします。

第7条(甲の責任範囲)

乙による本サービスの提供が円滑に行われるようにするため、甲は次の事項を実施するものとします。甲がこれを怠った場合、乙が本サービスを提供できないまたは正常に完了できない場合があることを甲は了承し、また対象ソフトウェア、もしくは対象ソフトウェアがその一部を構成している情報システムに関し、甲その他第三者に何らかの損害が生じても、乙は責任を負わないものとします。

(1)障害発生時の電気通信事業者との連絡

電気通信事業者の回線を使用している場合は、甲にてこれら電気通信事業者との連絡窓口を設置するものとします。

(2)設定情報のバックアップ

甲は障害時の速やかな設定復旧のため、常に最新の設定情報を管理保管するものとします。バージョンアップや設定変更の都度、設定情報のバックアップを実施し保管するものとします。

(3)バージョンアップ管理

対象ソフトウェアは、甲においてメーカーが提供している常に最新のバージョンへバージョンアップを行い管理するものとします。

(4)問題解決への協力

乙が、問題解決のために、設定情報やログ等の収集または設定変更、システム再起動等を甲に要請した場合、甲は速やかに対応するものとします。第4条に記載した、重大度:Severity レベル＝1 の問合せ時の甲から乙への電話連絡も、本内容に含まれるものとします。

(5)機械室および関連設備の管理

対象ソフトウェアの稼働を良好に保つため、甲は対象ソフトウェア毎の取扱説明書および操作関係のマニュアルに記載されている内容に従い、対象ソフトウェアの稼働にかかる機械室およびその関連設備を十分に管理するものとします。第8条(乙の責任範囲)

1. 乙は、本サービスの提供により、対象ソフトウェアがエラーや中断が無く稼働すること、対象ソフトウェアのエラーが補正されること、およびその他問題が解決されることを保証するものではありません。
2. 乙は、本サービスの内容、対象ソフトウェアについて、その完全性、正確性、確実性、有用性、および特定目的への適合性等につき、いかなる保証も行わないものとします。
3. 明示的または黙示的を問わず、乙は本条に定める以外の保証および責任を負担しません。

第9条(サービスの範囲外となる事項)

次に定める事項は本サービスの対象外とし、乙はこれらの事項へ対応する責任を負いません。これらの事項への対応は甲の責任および費用負担において行うものとします。

- (1)本サービス提供期間外、または本サービス対応時間外に行うサービス
- (2)問診・調査の結果、対象ソフトウェアの不具合を認められなかった場合、もしくは他のソフトウェアまたは回線等に起因する障害であった場合のそれ以降の対応
- (3)甲の故意または過失によって生じた障害の対応
- (4)甲が対象ソフトウェアの利用許諾契約、取扱説明書および操作関係のマニュアルなどに記載されている取扱仕様に基づかず設定・使用したことによって生じた障害あるいは損傷の修理
- (5)甲が対象ソフトウェアを改造し、またはメーカーが承認していない改変をおこなった為に発生した障害または不具合の対策
- (6)甲がメーカーの承認していない、もしくはメーカーがサポートを終了したソフトウェアをインストールおよび使用した為に発生した障害あるいは損傷の修理
- (7)天災地変など、甲および乙のいずれの責にも帰することのできない原因によって生じた障害あるいは損傷の修理
- (8)甲が設定やログ等、問題解決のために必要と思われる情報を事前に提示しない場合または、乙が問題解決のために甲に提示した設定変更等の作業を実施しない場合のそれ以降の対応
- (9)対象ソフトウェアの仕様に関因する障害あるいは損傷の修理
- (10)設計作業および設計変更作業
- (11)人災(管理者パスワード紛失、過電流、電圧不足、電圧不安定、誤操作、

改造、盗難など)に起因する障害

- (12)ネットワーク環境変化による障害(ネットワーク環境の変化に伴うメモリ不足による障害、トラフィック増加に伴う遅延増加、パケット落ちによる障害等)
- (13)対象ソフトウェアと、甲が所有する対象ソフトウェア以外の製品との問題切り分け支援
- (14)障害調査等の報告書の作成、提供

2. 本サービスの範囲外の作業は、別途甲乙間にて協議し書面にて合意した場合に限り実施されるものとします。

第10条(守秘義務)

1. 甲および乙は、本サービスに関連して相手方に関して知った情報(以下「機密情報」という)につき善良なる管理者における注意をもって管理し、相手方の書面による承諾を得ることなく第三者に開示・漏洩しないものとします。また本サービスにおける義務の履行または権利の行使に必要な場合以外の目的には利用しないものとします。
2. 次の各号のいずれかに該当する情報は機密情報から除きます。ただし、当該機密情報が個人情報である場合には、この限りではありません。なお、いかなる場合であっても、本サービスはその内容に「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成二十五年五月三十一日法律第二十七号)」における個人番号の取扱いを含むものではなく、かかる取扱いを含むと解釈されるものではありません。
 - (1)開示を受けた時に既に公知である場合
 - (2)開示を受けた後、自己の責によらず公知となった場合
 - (3)開示を受ける前から、自己が適法に保有している場合
 - (4)第三者から、守秘義務を負わず適法に入手した場合
 - (5)相手方の機密情報を使用または参照することなく独自に開発した場合
3. 情報の受領者が行政機関または司法機関の命令を受けて当該機密情報を開示する場合、もしくは障害対応のためにメーカーに対し設定情報やログ等の情報を提供することが必要と判断される場合は、前各項の適用を受けないものとします。ただし、開示する当該機密情報について秘密としての取り扱いが受けられるように最善を尽くすものとします。

第11条(サービスの終了)

1. 本サービスの提供は、甲の対象ソフトウェアの利用期間の終了、または甲からのお申し出により終了するものとします。
2. 前項の定めに関わらず、乙はメーカーによる対象ソフトウェアのサポート終了等の場合には、本サービスの提供を終了することができるものとします。

第12条(サービスの再委託)

乙は、本サービスを、乙の責任において第三者に再委託できるものとします。乙は、再委託先に対し、本規約に基づく乙の義務を遵守させるものとします。

第13条(譲渡制限)

甲および乙は、相手方の書面による事前承認がない限り、本規約に基づくいかなる権利義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできないものとします。

第14条(不可抗力)

天災地変、戦争、内乱、法令の改廃、公権力による命令処分、労働争議、回線もしくは諸設備の故障その他乙の責に帰することの出来ない事由に起因する本サービスの履行遅延または履行不能については、乙は免責されるものとします。

第15条(契約条件の変更)

乙は甲に予め通知の上、本規約を適宜変更することができるものとします。

第16条(管轄裁判所)

本規約は日本国の法令に準拠し、これに基づいて解釈されるものとします。本規約に関連して、甲・乙間において争いが生じたときは、東京地方裁判所または東京簡易裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第17条(反社会的勢力の排除)

1. 甲及び乙は、本契約締結時において、自己(代表者、役員又は実質的に

経営を支配する者をいう)又は本契約を代理若しくは媒介する者が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標ぼうゴロ、政治活動標ぼうゴロ、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力(以下総称して「反社会的勢力」という)に該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

2. 甲及び乙は、前項の該当性の判断のために調査を要すると判断した場合、その調査に協力し、これに必要と判断する資料を提出します。
3. 甲及び乙は、相手方又は本契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、催告をすることなく、本契約を解除することができるものとします。
4. 甲及び乙は、相手方が本契約に関連する契約(以下「関連契約」という)を第三者と締結している場合において、当該第三者又は関連契約を代理若しくは媒介する者が反社会的勢力に属すると判明した場合、関連契約の解除その他必要な措置を求めることができ、相手方が速やかにこれに応じなかった場合は、直ちに本件契約を解除することができるものとします。
5. 前2項の規定により契約が解除されたことにより、解除した当事者が損害を被った場合には、解除した当事者はその相手方に対してその損害の賠償を請求することができるものとします。この場合、解除された当事者は相手方に対し、その名目を問わず、解除に関し生じた損害について一切の請求をしないものとします。

第18条(適用範囲)

1. 本規約は、両者の本サービスに関する従前の合意に優先します。
2. 本規約が改訂された場合、当該改訂後の本規約が適用されることとします。

以上