

VMware by Broadcom製品サポートサービス仕様書

本仕様書は、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ルド（以下「NW」という）が提供する、VMware by Broadcom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 問合せに必要な契約番号等は、メーカーから配信される納品メール(Broadcom Software Delivery)に記載されています。

② 本サポートサービスは、メーカーから配信される納品メール(Broadcom Software Delivery)に記載された当該製品のサブスクリプション満了日(End Date)をもって終了となります。

2. サポートサービスの内容

(サポート受付方法)

新規の問合せを行う場合は問合せ担当者がBroadcom Support Portal(以下「BSP」という)にて新規ケースを起票するものとします。問合せ担当者は事前に作成したアカウントを利用してBSPにログインするものとします。BSPにて新規ケース起票後はメールを使用してやりとりを行うものとします。電話での対応は重要度(Severity)レベル=1の問合せの場合のみとします。

(対応時間帯)

問合わせの受付および対応時間は、以下の通りとします。ただし、BSPでの新規ケース起票およびメールへの返信は随時可能とします。

- ・受付、対応時間： 平日9:00～17:30（土日祝祭日および年末年始NW休業日を除く）
- ・重大度(Severity) レベル=1の問合せは24時間365日随時対応とします。

(サポート内容)

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 サポートの内容は以下の通りとします。

- ・障害復旧のサポート
- ・インストールできない等のインストールサポート
- ・想定外動作に関するサポート
- ・セキュリティアドバイザリーに関するお問い合わせ
- ・製品ドキュメント、KBに関するお問い合わせ

③ 後述「6. 適用の除外」に記載の内容については、本サービスの範囲外とし、回答は行わないものとします。

④ NW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。

⑤ 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。

⑥ ケース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ケース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、再度ケースをオープンして再開するものとします。

3. 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。

② 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。

③ NWの過失により、問合せ担当者に損害が発生した場合、その賠償額はメーカーから配信される納品メール(Broadcom Software Delivery)に記載された当該製品に相当する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。

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、日本国内からのケースのみを対象とします。ただし、メーカーが作成したドキュメントや回答等を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提供する場合があります。

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メーカーへ提示する場合があります。

⑤ 問合せは、BSPにアカウント登録された者を窓口とし、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。

5. 特定個人情報の取扱い

① 特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「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」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。

② サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いは行わないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。

③ サポートの履行のために問合せ担当者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

6. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ・ 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)
- ・ サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアの関係するトラブルの解決や検証
- ・ メーカーから公開されていない仕様に関する情報の提供

- ・ メーカーが開発や提供を終了したソフトウェアバージョンに対するサポート、またはメーカーが指定する以外のソフトウェアバージョン使用時のサポート
- ・ 滅失または毀損した問合せ担当者固有データの修復作業
- ・ ソフトウェア更新版の媒体提供および実装に伴う作業
- ・ バグの修正ならびに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
- ・ 機器および利用環境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
- ・ 問合せ担当者または使用者の端末に依存する障害
- ・ ソフトウェアの不具合およびそれに起因する障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ・ 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

2024年7月11日
株式会社ネットワークド

(以下余白)