

Druva 製品 サポートサービス仕様書

本 Druva サポートサービス仕様書（以下「本仕様書」）は、サポート問合せ担当者（以下「問合せ担当者」）に対してデジタルテクノロジー株式会社（以下「DTC」）が提供する Druva Inc.（以下「メーカー」）の Druva inSync および Druva Phoenix の技術支援サービス（以下「本サポートサービス」）の内容を定めるものです。

1. サービスの開始と期間

- ①本サポートサービスを受けることを希望する場合は、DTC 指定の別紙「Druva 製品 サポートサービス登録シート」（以下「登録シート」）に必要事項をご記入のうえ、DTC にご送付ください。DTC は、社内審査のうえ、本サポートサービスへの申込を受付けたことを示す文書「Druva サポートサービス開始案内」（以下「サービス開始案内」）を、問合せ担当者へ送付します。
- ②本サポートサービスは、サービス開始案内に記載された契約期間（以下「サポート期間」）の開始日に開始され、当該契約期間の終了日をもって終了となります。
- ③本サポートサービスの契約は、別紙の Druva サポートサービス約款の定めに従い自動更新となります。
- ④DTC は問合せ担当者に対して、本サポートサービスに関する通知事項を登録時および不定期に送付します。

2. サービスの契約番号

- ①DTC は問合せ担当者へ、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。
- 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。また、問合せ担当者の管理不備による不利益や不正使用が行われた場合を含め、DTC は一切の責任を負いません。
- ③問合せ担当者は、サービス開始案内に記載された契約番号等を、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. サービスの内容

- ① 本サポートサービスは、問合せ担当者からの問合せに対して、DTC がオフサイトで実施するものです。サポートの対象は Druva inSync と Druva Phoenix（以下、総称して「Druva 製品」）とし、その他の製品はサポートの対象外となります。
- ② 本サポートサービスの内容は以下の通りとします。
 - ・操作、設定方法に関する技術上の助言
 - ・障害についての回避策、対応策等の助言
- ③ 以下の問合せ、相談につきましては本サポートサービスの対象外とし、回答は行なわないものとします。
 - ・メーカーが Master Customer Agreement により定める利用条件、制限事項を外れた利用方法や要求・要望に関するもの、想定内での性能の変動に関するもの、クラウドサービスの障害に起因する不具合に関するもの
 - ・コンサルティング、システム構築、導入時の環境設定またはインストールサービス、お客様環境に合わせた個別の操作手順書の作成、パフォーマンスチューニング、公開されていない情報に関する問合せ、サポート対象外のソフトウェア製

Druva 製品 サポート サービス仕様書

品/ハードウェア製品が関わる障害解決や検証を必要とする問合せ、および開発に係わる問合せ。

・サポート期間終了後の問合せ。

- ④ 本サポートサービスは、Druva 製品の不具合等が発見された場合に、Druva 製品の修正を保証するものではありません。
- ⑤ 本仕様書に基づく問合せに対する回答は速やかに行うことを原則としますが、場合によっては速やかに回答し得ない事例もあります。問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑥ メーカーの対応終了等の理由により、DTC が本サポートサービスを継続実施することが困難な状況が発生した場合、お客様との相談・合意に基づき、本サポートサービスの内容を変更または終了することができるものとします。

4. サービスの運用

- ① 本サポートサービスは、DTC の社員または DTC が選任した代行者（以下「サポート要員」という）により行われるものとします。
- ② DTC は、DTC 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 本サポートサービスは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④ 本サポートサービスは、登録シートに登録された問合せ担当者のみが権利を行使できるものとします。
- ⑤ 問合せ担当者は、DTC が本サポートサービスを提供する上で必要な情報を、DTC の要求に応じて適時に無償で提供するものとしますが、DTC は提供された情報を本サポートサービス以外の用途では使用しないものとします。また DTC は提供された情報を必要に応じて製品開発元のメーカーへ提示する場合があります。
- ⑥ 問合せは、サポートサービス開始案内に記載する DTC の Web ポータルサイトまたはメールアドレスを使用し、問合せ担当者より連絡するものとします。
- ⑦ 本サポートサービスの対応時間は、DTC が定める業務時間（祝祭日、年末年始、DTC 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）の間とします。問合せの受付は、DTC の Web ポータルサイトまたはメールにより随時受け付けます。
- ⑧ 問合せ担当者は、Druva 製品が保護対象とするサーバーに組み込まれている OS やアプリケーション、ハイパーバイザーとクラウドサービスの基本的な知識を有する技術者を対象とします。当該知識を有しない方からのお問合せに対して、DTC は回答や教育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。
- ⑨ 本サポートサービスにおける各問合せのクローズは、問合せ担当者の了承を以ってクローズとしますが、サポート期間終了を限度とします。また、DTC サポート要員からの問合せに対する回答後 30 日経過しても問合せ担当者からの連絡がない場合、当該問合せはクローズされるものとします。但し、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、再度問合せをオープンして再開するものとします。
- ⑩ 問合せ担当者は、住所変更、社名変更等、本サポートサービス登録申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに DTC 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、DTC は問合せ担当者に対して本サポートサービス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。
- ⑪ 問合せ担当者は、契約番号の不正使用を認知した場合は速やかに DTC に届出るものとします。

5. サービスの責任

Druva 製品 サポートサービス仕様書

- ① サポート要員の助言に基づいて発生する作業は、全て問合せ担当者の責任において自ら実施するものとします。
- ② DTC はいかなる場合においても本サポートサービスの提供に関して、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 明らかなる DTC の責め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、当該損害発生の原因となった当該製品に係る 1 年分のサブスクリプションライセンス料金相当額（但し、この金額が 1 百万円を超える場合は 1 百万円）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。

以上

第 1.02 版

制定: 2020 年 10 月 1 日

施行: 2020 年 10 月 1 日

デジタルテクノロジー株式会社