

## Zertoサポートサービス仕様書

本 Zerto サポートサービス仕様書（以下「本仕様書」という）は、サポート問合せ担当者（以下「問合せ担当者」という）に対してデジタルテクノロジー株式会社（以下「DTC」という）が提供する Zerto Ltd.（以下メーカーと言う）製 Zerto 製品の技術支援サービス（以下「本サポートサービス」という）の内容を定めるものです。

### 1. 本サポート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、別紙のDTC指定の申込書「Zerto製品登録シート」（以下「登録シート」という）に必要事項をご記入のうえ、DTCまたはDTCの販売代理店にご送付ください。DTCは、社内審査のうえ、本サポートサービスへの申込を受けたことを示す文書「Zertoサポートサービス開始案内」（以下「サービス開始案内」という）を、問合せ担当者に送付します。
- 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」という）の開始日に開始され、当該契約期間終了日をもって終了となります。
- ③DTC 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で送付します。

### 2. サービスの契約番号

- ①DTC は問合せ担当者に、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Zerto製品のみとなり、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。
  - ・ソフトウェアおよびマニュアルの提供
  - ・セットアップ方法の確認
  - ・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公開されていない情報に関する問合せ、基本的操作手順、コンサルティング、システム構築、パフォーマンスチューニング、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、回答は行なわないものとします。
- ④DTCは、問合せ担当者の問合せ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、事例によっては速やかに回答し得ないものもあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。

⑥メーカー対応が終了した等の理由により、DTCは本サポートサービスの対象製品と本サポートサービス内容を変更できるものとします。

⑦サポート期間終了後の問合せについては、本サポートサービスの対象外となります。

#### 4. 本サポートサービスの運用

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。

②DTC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。

#### ⑤問合せ方法

問合せは、サービス開始案内に記載のあるDTCの指定したWebシステムまたはメールアドレスを使用して問合せ担当者を窓口として行われるものとします。問合せ担当者は問い合わせ時に名前と契約番号を明記する必要があります。

#### ⑥サポートの受付時間

Webシステムまたはメールによる問合せは随時受け付けますが、本サポートサービスはDTCの業務時間内（祝祭日とDTCの休業日を除く月曜日から金曜日9:00～17:00）とします。

⑦問合せは、登録シートに問合せ担当者として明記した者を窓口としますが、サービス開始案内に記載のある問合せ担当者以外には本サポートサービスを受ける権利を行使できないものとします。

⑧問合せ担当者は、Zerto製品の稼働対象の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。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、本サポートサポート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、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

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。

②DTC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本サポートサービスの対象製品に係る1年分のサポート料金相当額または当該製品に係る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、これらの金額が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。