

## 1. 概要

arcserve Japan 合同会社 (以降 Arcserve)は、お客様の購入した Arcserveサポート期間において、サポートチームの合理的な判断に基づき、使用上の支援及び技術上のサポートを提供します。Arcserveは、お客様に対してソフトウェアライセンスを付与し、これにより、お客様は、付随する関連文書とともに、本Arcserve アプライアンス サポート規約 (以降「本規約」) に基づく、アップグレード機能付きのサポート契約を締結したことになります。

本規約はArcserveアプライアンス製品 (以降「Arcserve製品」又は「Arcserveアプライアンス製品」) に対するサポート内容と条件を定めるものです。サポートに関連する事項については、本規約の定めが、お客様とArcserveとの間の契約その他の取決めに優先して適用されるものとします。

サポートは、Arcserveが特に当該ソフトウェアをサポート対象外としている場合又はArcserveがソフトウェアを現状有姿で保証なくライセンスしている場合を除き、一般に利用可能な Arcserve 製品に対して提供されます。お客様は、履行期が到来し支払義務が発生している全てのライセンス料及び保守管理料の支払を継続しており、かつその他の契約上の義務を遵守している限り、Arcserveサポートを受けることが可能です。

本規約はあくまで約款であり、Arcserveによって、随時、その独自の裁量により、アップデートされ又は修正されることがあります。お客様がサポートの利用を継続した場合には、これを承諾したものとみなされます。サポート及び Arcserveが権利を有する全てのソフトウェア、アプライアンス又はドキュメンテーションをお客様が利用することについての契約条件は、お客様と Arcserveの間のその時点で有効なライセンス契約に従うものとします。

技術的サポートは、Arcserve製品に精通した資格を有するサポート技術者によって、時宜に応じかつ専門的な方法で提供いたします。例えば以下を含みます。

- 全ての場合に、技術サポートに直接問合せ、サポートを受けることが必要な事象を解決しかつ調整する機能については、「[Arcserveサポートポータル](#)」を通じてオンライン、オンラインチャット、若しくは電話でお求めいただく方法により提供いたします。
- 重大度 1 (Severity 1) のソフトウェアのみにかかわる事象について、1日24時間・週7日間・年365日、電話で御対応いたします。(プリファードサポート契約をお持ちの場合のみ)
- 1日24時間・週7日間・年365日、「[Arcserveサポートポータル](#)」にアクセスしオンラインで技術サポートをご利用いただくこと、並びにソフトウェア製品、ドキュメンテーション、ダウンロード、フィックス、サービスパック、パッチダウンロード、ユーザーグループ、ユーザーフォーラム、FAQ、ネット配信、使用上のアドバイス及び技術

上のアップデートに対し、Arcserveによって利用可能とされた状態で、アクセスすることが可能です。

- Arcserve 製品のソフトウェアのアップデートをご利用いただけます。全ての Arcserve 製品は Arcserveによってお客様にライセンスされた元々の Arcserve製品と同じ制限及び規制に従います。

本規約で用いられる用語は以下のとおり定義されます。

### アプライアンス:

ライセンスされあらかじめインストールされた Arcserveソフトウェアが装備されかつそれを実行する Arcserveハードウェアを意味します。

### Arcserveサポート:

又は「サポート」は、Arcserve アプライアンス製品に対する維持管理及び保守を意味します。

### ドキュメンテーション:

仕様書、お客様向け文書、製品ガイド、技術マニュアル及び Arcserveにより Arcserveソフトウェアと共に提供されるガイドブックを意味します。

### 修正:

Arcserveがソフトウェアに対して行う全ての変更を意味し、システム互換性、エラー修正、強化された動作性能及び安全性能を維持し、ソフトウェア向けドキュメンテーション中の仕様書への実質的適合性を確立し又は修復する回避策の目的で行われる変更を含みます。「修正」は、一般的に特定のお客様の問題に対する暫定的な解決策であり、且つ一般的に特定の目的のための個別修正プログラムを通じて提供されます。「修正」は、お客様が最新のバージョンやリリースを導入することの推奨を含む、お客様に対する全ての推奨や助言、ソフトウェアの将来のバージョンやリリースを展開する過程で生じた現象の考察、又は Arcserve サポート手順に従って未解決の現象を解決するその他の手順を含みます。

### リリース:

Arcserve製品のリリースを意味し、ここでいう Arcserve製品は、ソフトウェア製品の小さな新機能、コード又は互換性を含み、かつ最新のバージョン以降、全ての過去のサービスパック及び修正（もしあれば）を含みます。一般に、リリースは、既にインストール済みのソフトウェアに対する上書きではなく、新たなインストールを必要とします。

### セルフサービスサポート:

Arcserveサポートポータルにおいて提供されるセルフヘルプ・ツールへのアクセスを意味します。例えば、ソフトウェア製品の互換性情報、過去に発行された修正、回避策、ナレッジドキュメント及びその他の Arcserveソフトウェア製品ソリューションといった機能です。

### サービスパック:

特定のソフトウェアのバージョン又はリリースに対する一連の累積的な修正を意味し、一般的に新しい特徴や機能を含んでいません。サービスパックは Arcserve サポートポータルからのダウンロードにより利用可能となります。それは一般にはソフトウェア製品の上書き（パッチ処理）としてインストールされます。サービスパックの名称は、関連するバージョン又はリリースと関連付けられています。例えば、バージョン1.0に関連するサービスパックは、1.0 SP1、1.0 SP2などと指定され、またリリース2.1に対するサービスパックは、2.1 SP1、2.1 SP2などと指定されます。

#### アップグレード:

ドキュメンテーションの修正、エラー修正並びに Arcserve サポートが提供する Arcserve 製品に対する製品機能のアップグレード、サービスパック、バージョン及びリリースに対応するためのソフトウェアのアップグレードを意味します。

#### バージョン:

ソフトウェア製品の機能、コード、又は互換性についての主要な変更を含み、かつ過去に行われたリリース（もしあれば）、修正及びサービスパック（もしあれば）を合わせた Arcserve 製品のリリースを意味します。典型的に、バージョンは、既にインストール済みのソフトウェアに対する上書きではなく、新たなインストールを必要とします。Arcserve が特定の製品用に別途指定しない限り、バージョンは、1.0、2.0、3.0 のような小数の左側の数値によって特定されます。

#### 回避策:

事象や問題の暫定的な解決策を意味し、かつ致命的な問題を示すソフトウェアに対する特別な修正を含みます（時に「ホットフィックス」とも呼ばれます。）。場合によっては、回避策によって処理された事象が、次のアップグレードをインストールすることで永続的に解決されることもあります。回避策そのものは、それが実質的にエラーや欠陥の影響を減らした場合に終了とみなされます。

## 2. サービスレベル目標

Arcserve は、ソフトウェアサポートに関し、以下のサービスレベル目標表で定められたサービスレベル目標を満たす合理的な努力をし、かつ重大度1のサポート事象を解決するため継続的な努力をします。技術環境の複雑度に応じて、表は、対応に要する初回折り返し時間の概算のみを示しており、実際の対応に要する時間は種々異なり得ます。

### 2-1. 重大度レベルの詳細

「重大度1」は回避策が直ちに機能しない本番環境が突如生み出す「システムダウン」又は製品の使用ができない状況を意味します。例えば、(i) プロダクション・サーバー又はその他の必要不可欠なシステムがダウンした場合、(ii) 致命的

な量の必要不可欠なデータが消失又は毀損する重大なリスクにさらされている場合、(iii)サービスの致命的な消失、(iv) 動作が深刻に崩壊している場合、(v) ソフトウェアが決定的なネットワーク又はシステムの欠陥を発生させる事象、又はソフトウェアをインストールしている時若しくはソフトウェアが動作している時に全体のシステムが完全な状態又はデータが完全な状態を傷つけ（例えば、システムクラッシュ、データ消失又は毀損、システムセキュリティの消失）、かつ本番環境において現在進行中の動作に深刻な影響を与える事象が生じた場合です。

「重大度2」は、本番環境を危険にさらす可能性のある重大な運行状況を意味します。当該環境下では、ソフトウェアは動作しますが深刻な制限を受けます。

「重大度3」は、多くのソフトウェアの機能がいまだ使用可能な、影響度の低い動作環境を意味します。しかしながら、当該環境下でも、サービスを提供するにはいくらかの回避策が必要となります。

「重大度4」は、(i)ソフトウェアの機能に影響を与えない、小さな問題や疑念が生じた場合、(ii) 動作に重大な影響のない、ソフトウェア製品ドキュメンテーションのエラーが生じた場合、又は (iii) 新たな機能やソフトウェア製品の増強の提案、を意味します。

#### 初回応答時間目標

重大度	初回折り返しに要する時間
<b>Sev.1</b>	1 時間
<b>Sev.2</b>	2 営業時間
<b>Sev.3</b>	4 営業時間
<b>Sev.4</b>	1 営業日

※営業日とは、毎週月曜日から金曜日までの各日から、祝祭日及びArcserveの定める休業日を除いた日を指します。営業時間とは、各営業日のうち、午前9時00分から午後5時30分までを意味します。

※当日16時以降にお受けした場合は翌日対応させて頂く場合があります。

#### 2-2. チャットサポート

チャットサポートはサポート契約をお持ちの全てのお客様に提供され、各国の通常の業務時間中に利用可能となります。これは、お客様が疑問点や製品に関連し

た事象について初動的なレベルのサポートを得られるようにするためのものです。チャット中いかなる時点でも、必要とみなされる場合は、技術者がお客様に連絡しかつさらなる問題解決のためにお客様と協働するためのサポートチケットを利用することができます。

### 3. サポートされるソフトウェア

Arcserveサポートは、Arcserveによって正式リリースされたソフトウェアの最新のバージョン又はリリースに対し提供されます。Arcserveの独自の裁量により、サポートは、規定されるサービス終了に至っていないリリースに対して提供されます。

### 4. サポートされる製品ハードウェア

お客様が Arcserve アプライアンス・ソフトウェア機器に対する Arcserve サポートについて引き続きサポート契約を保有している限り、Arcserveはお客様の初動的な保守依頼を引き受け、電話により限定されたアプライアンス向けサポートを提供します。

Arcserveは、Arcserve又は Arcserveの代理人によって行われていないアプライアンスに対するサポートに関するいかなる義務も負いません。該当アプライアンスがドキュメンテーションに従って使用されていない場合も同様です。Arcserveは、将来のサービスパック、バージョン又はリリースが、当初購入した以上のアプライアンスを必要とする場合でも、アプライアンスの交換・追加の義務を負いません。

### 5. お客様の責任

Arcserveサポートを受けるため、お客様はサポートを受ける環境を維持する必要があります。それは、Arcserve製品の最新のバージョン及びリリース並びにサービスパックを含みます。全てのコンピューターハードウェア、動作システム、及び影響を受ける Arcserve製品と関係するサードパーティーソフトウェアは、Arcserve製品と互換性があるものと Arcserveが指定したメーカーの最新のリリース及びバージョンに維持されなければなりません。

Arcserveサポートを受けるため、お客様には以下の情報を提供していただく必要があります。

- お客様の製品購入時の契約番号 (LPナンバーまたはOrder ID)
  - Arcserveアプライアンスのハードウェアシリアルナンバー (アプライアンス筐体の上面または契約証明書に記載があります。)
  - コールナンバー
- 初回お問い合わせ時にコールナンバーを発行いたします。引き続き同じ問題でお問い合わせ

合わせの場合、このコールナンバーをご準備ください。お問い合わせがクローズした場合、コールナンバーは無効となります。

- 事象深刻度レベル（上記の Arcserve の事象深刻度レベル表に従って判断されます。
- 問題と環境の詳細  
ご利用の製品のバージョン、環境（ハードウェア、OS、アプリケーション、ネットワーク）
- 氏名及び連絡先情報。問題や事象及びお客様の状況に精通した技術者が利用するためのEメールアドレス及び電話番号を含みます
- Arcserve から提供されている場合に、診断ルーチン。その結果を Arcserve に連絡することも必要です。

※事象を「重要度 1」として扱い続ける為の注意事項:

重要度 1 の案件については、Arcserve が事象を改善する継続的な取組みを実施します。そのため、必要な解決テスト及びその他の対応をすると共に、Arcserve が事象に対し適切な情報を提供できるよう、技術上のコンタクトをお客様ととり続けることを必要とします。お客様からそのようなリソースを提供いただけない場合、Arcserve は、事象の重要度レベルを下げることはできません。

## 6. 技術サポートの制限

- 障害調査に付随するオンサイト・メンテナンスなどは、Arcserve サポートの対象外です。
- Arcserve は、Arcserve 以外の製品、製品ドキュメンテーションに従って使用されていない Arcserve 製品、Arcserve 製品を改造したもの、基本 Arcserve 製品の一部ではないコード、サポートされていないハードウェア、OS、又はサードパーティーのソフトウェア上で作動するソフトウェア製品に関する製品機能及び問題に対し、技術サポートを提供する義務を負いません。
- Arcserve は、回避策又は修正の結果として必要となり得るお客様のハードウェア又は動作環境におけるいかなる変更にも責任を負いません。お客様は、お客様の動作環境に対する変更としてお客様が選択したものが、有害な態様で Arcserve 製品のパフォーマンスに影響をあたえ得ること、及び、本規約に従って提供される技術サポートにもかかわらず、Arcserve が、Arcserve 製品に生じる効果又は結果として生じる Arcserve 製品のパフォーマンスの低下に責任を負わないことを承認します。Arcserve はお客様が本規約で定められたお客様の義務を履行しない場合には、技術サポートを提供する義務を負いません。
- コンサルティングサービスは、Arcserve サポートとしては提供されません。システム設



計・提案やシステム運用コンサルティング、パフォーマンスチューニングについてはサポートの範囲外となります。

- Arcserve 製品自体のプログラム変更及びプログラム開発  
お客様のシステムのために Arcserve 製品自体のプログラムの変更ならびに、プログラム開発を行っておりません。また、Arcserve 製品の不具合が確認された場合であっても、不具合原因の解明、製品自体の修正は保証しません。
- 下記の場合におけるプログラムのデバッグ作業は、Arcserve サポートの対象外です。
  - Arcserve 製品を元にお客様が独自にソフトウェア開発を行った際の調査及びデバッグ作業
  - 他社製品や独自に作成されたアプリケーションと Arcserve 製品の組み合わせによって発生する問題における Arcserve 製品以外の動作を考慮したデバッグ作業
  - Arcserve 製品が明確に関連していない状況でのダンプファイル、スタックトレース、イベントファイルなどのデバッグ調査
- データ復旧の作業/保障  
Arcserve はお客様のデータ復旧の義務を負いません。

## 7. ハードウェアのオンサイト・サポート

### 7-1. 目的

本項目はハードウェア装置（以下「装置」という）を円滑に稼働させ、その機能を保持させることを目的とします。

### 7-2. 保守の委託

前項の目的を遂行するため、ライセンスプログラム証書設置場所欄に記載のお客様は Arcserve に装置の保守を有償で委託し、Arcserve は保守の責を負います。

### 7-3. 保守対象装置

保守対象装置は、ライセンスプログラム証書記載の通りです。

### 7-4. 保守作業

装置に故障が発生した場合、お客様、もしくはお客様から委託された方からの通知により Arcserve は現地訪問前にその障害箇所の切り分けを実施し、必要と判断された場合技術員を派遣して、該当パーツの交換を行いません。ただし、項 7-8 に該当する作業は対象外です。

### 7-5. 保守料金

保守料金は Arcserve がお客様に提示する料金表または見積書の価格によります。但

し、保守契約中といえども、次の各項に該当する場合には Arcserve は料金を変更することができます。

- a) 装置の機器構成が変更された場合  
この場合、Arcserve はお客様に文書にて通知することにより、保守料金を変更することができる。
- b) 経済情勢の変動が生じた場合  
この場合、保守料金はお客様、Arcserve 協議の上変更することができる。

#### 7-6. 保守時間帯

項 7-4 に定める保守作業は、次の時間帯に行なうものとします。

月曜日～金曜日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分

(祝祭日、及び Arcserve の定める休業日を除く。保守作業については問い合わせの時間帯や作業内容によって翌日以降になる場合があります。)

#### 7-7. 保守作業の完了

Arcserve は、保守作業実施の都度、報告書を作成し、これをお客様に提出のうえ承認印を得ます。保守作業は当該承認印の取得をもって完了したものとします。又、お客様の承認印のない場合、Arcserve が報告書をお客様に提示後、7 日を経過した後 Arcserve の保守作業が完了したと看做します。

#### 7-8. 契約範囲外の作業

次に掲げる事項は本契約の範囲外です。

- a) 装置の設定、増設、撤去、移転及び保守対象装置以外の機器との接続作業。
- b) 障害の現地調査、現地での障害切り分け作業
- c) お客様の申請による、装置の仕様変更による改造、およびオーバーホール作業。
- d) 保守期間満了後または契約保守システムの契約満了後の装置に対し、本契約締結の可否を決定するための当該装置の事前調査作業。
- e) 次の各号の故障修理作業。
  - i) お客様が、装置に添付されている個々の取扱説明書に記載された使用環境の条件、無償修理規定、または商品に添付する取扱上のご注意に反したことに起因して生じた装置の故障
  - ii) Arcserve の指定品以外の記録媒体、消耗品、ケーブル類の使用により生じた装置の故障、および Arcserve の指定品であっても当該記録媒体、消耗品、ケーブル類の保管不備に起因して生じた装置の故障
  - iii) Arcserve の指定する技術員以外の者が修理、加工、若しくは改造したことによる装置の故障



- iv) お客様による装置の操作上の誤り、または本装置の構成機器（OS等のソフトウェアを含む）の仕様変更に起因する障害の補修
- v) 天災、地変等 Arcserve の不可抗力に起因する装置の故障
- f) お客様の申請による、7-6 に定める Arcserve の保守時間帯以外に行なう保守作業。
- g) 装置のファームウェアアップデート作業。
- h) パーツの予防交換作業
- i) 装置にインストールされたソフトウェアのアップデートおよび設定変更作業

#### 7-9. 保守作業への協力

- a) お客様は Arcserve が現地訪問前の障害箇所の切り分け作業をするにあたり、装置の状態、装置のログなどの情報を Arcserve に提供するものとします。
- b) お客様は Arcserve の行なう現地での保守作業が円滑に行なわれるように Arcserve が設置場所へ立ち入る場合これを承諾し、作業設備およびスペース、装置の点検または修理に必要な電力、および消耗品等は無償提供するものとします。

#### 7-10. 交換部品の所有権

保守作業に基づく交換により取外された旧部品、および装置は Arcserve の所有に帰属するものとします。

#### 7-11. 設置場所の変更

お客様は、装置の設置場所を変更する場合は、予め Web フォームにて Arcserve に通知するものとします。

#### 7-12. その他

- a) お客様は、装置の故障及び保守作業により記録媒体上のデータが破壊される場合に備えて、データを保護する適切な防御措置を講じるか、または必要に応じデータを再生することができるようにしておくものとします。
- b) お客様は障害の内容によっては、Arcserve が保守作業を一時中断することを認めます。
- c) お客様は装置の修理が何らかの理由でできない場合、同等品もしくは相当品に代替交換する事を認めます。
- d) お客様は、Arcserve が第三者に対し、本契約に基づく保守作業を委任することを認めます。

#### 7-13. ハードウェア調査手順

ハードウェアサポートを依頼する際、お客様はArcserveサポートに問い合わせをしてシステム及びそのコンポーネントを特定する必要があります。また、サポート有効期限や補償のレベルを確かめるため、問題の生じたシステムの「ハードウェアシリアルナンバー」および「製品購入時の契約番号 (LPナンバーまたはOrder ID)」を準備いただく必要があります。これにより迅速でかつより効果的な診断調査が可能となります。お客様は、会社名、電話番号、装置の設置場所、担当者名も同様に情報を提供すると共に、問題を簡潔に説明する準備をしておく必要があります。

#### 7-14. Arcserveサポート

Arcserveサポートはハードウェア障害についてオンサイトサービスの必要性の有無を判断するために、お客様と協働して調査を実施します。診断後、必要性がある場合はArcserveのパートナーがオンサイトサービスにより保守作業を手配します。

[Arcserveサポートポータル](#)

### 8. サービス/サポート終了の規約

お客様のメンテナンス契約が終了した場合、本規約に基づくサポートは終了します。また、Arcserveは、メンテナンス契約終了の場合とは別に、本規約に従い、その独自の裁量により、Arcserve 製品バージョン又はリリースの「サポート終了」および「サポート終了日」を決定する事ができます。Arcserve は下記の「サポート終了」の手順により、特定の動作システム、プラットフォーム、アプリケーション又はデータベースのためのサポートを終了することを決定できます。バージョン又はリリースがサポート終了日となった場合、新たな開発や新たなサービスパック又は修正の提供は、サポート終了したバージョンやリリースには行われず、Arcserve サポートは終了します。既に公開されているサービスパック及び修正は、セルフサービスサポートの一部として引き続き利用可能です。

Arcserve は、ライセンシーに対し、バージョン又はリリースのサポート終了日の少なくとも 12 か月前までには通知するべく合理的な努力をします。

### 9. 安定化指針

Arcserve 製品は、将来の機能拡張、バージョン、リリース、開発又はサービスパックが予定されていない場合に限り安定しますが、その他全ての Arcserve サポート機能は、セルフサービスサポートを含め、有効であり続けます。機能及び性能は直近のバージョン又はリリースのレベルで安定します。お客様は Arcserve 製品のバージョン又はリリースが安定化した旨の通知を受け取ります。ソフトウェア製品の状態の通知は、アップグ

レード又は経路情報を含みます。これは、一般的にはサポート終了前の段階ですので、お客様には同等又は場合によって増強された機能をもたらす代替 Arcserve 製品のライセンスを受ける機会が付与されます。

### 10. アプライアンス・サポート終了指針

Arcserve は、その独自の裁量により、いつ Arcserve 製品のサポート終了日を指定するか、いつを「サポート終了日」とするかを決定します。Arcserve 製品がサポート終了日となった場合、新たな開発や新たなサービスパック又は修正及びファームウェアの提供は、サポートの終了したバージョンやリリースには行われず、Arcserve サポートは終了します。但し、サポート終了日の後も Arcserve は残る約定保守期間セルフサービスサポートの提供を続けます。