

Arcserve サポートポリシーおよび条項

1. 概要

Arcserve 製品に対する Arcserve サポートとは、お客様が購入されたサポート契約期間中に Arcserve が自社の合理的な判断に基づいて提供する、操作上の支援とテクニカルサポートです。Arcserve はアップグレード機能付きの Arcserve サポートをご契約いただいているお客様に対し、関連するドキュメントとともに正式出荷（GA）となったアップグレード版を提供します。

Arcserve サポートは、Arcserve が特別にサポート対象外と指定しているソフトウェア、あるいは何ら保証を伴わない現状有姿での使用を許諾しているソフトウェアを除く、GA となっている Arcserve 製品に対して提供されます。Arcserve に支払うべきすべてのライセンスおよびサポートの料金をお客様にお支払いいただき、かつ、Arcserve に対する契約上の義務をお客様が果たされている場合のみ、Arcserve はサポートを提供します。

「Arcserve サポートポリシーおよび条項」は、Arcserve の判断により改訂される場合があります。しかしこれらの改訂は、お客様がライセンス許諾されており、改訂時点で有効なサポート契約に残存期間があり、かつ、お客様がその他 Arcserve に対する契約上の義務を果たしていることを条件に、当該ライセンス許諾された Arcserve 製品向けに提供される Arcserve サポートに関し、従来のサポートレベルを大幅に低減させるものではありません。

Arcserve 製品に精通し認定されたサポートエンジニアが、タイムリーかつ適切にテクニカルサポートを提供します。Arcserve サポートには、一般的に次のサービスが含まれています。

- すべてのインシデントに対して、テクニカルサポートへの直接アクセス、「Arcserve サポートポータル」または電話でのサポートインシデントのオープン・管理ができます。
- シビアリティ 1（「2. サービスレベル目標」に定義します。）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のテクニカルサポートを 24 時間 365 日ご利用いただけます。このサイトには、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など Arcserve が利用可能とした情報が掲載されています。
- Arcserve サポート エンジニアによるサポートをご利用いただけます。
（土日、祝日、年末年始休暇を除く Arcserve Japan 営業時間内（9:00 – 17:30）に Arcserve サポートエンジニアが電話・メールにてインシデントのトラブルシューティングを行います。）
- Arcserve が Arcserve 製品を GA とした場合にアップグレードすることができます。Arcserve から提供する Arcserve 製品は、既にライセンスをお持ちの Arcserve 製品と同じ使用制限および制約を受けるものとなります。

本ポリシーで使用される用語の定義

- 「Arcserve サポート」とは、保証サポートに加えて、Arcserve 製品に対するメンテナンスおよびサポート（オンサイトでのメンテナンスおよびサポートサービスは除く）を意味します。なお、コンサルティングサービス、設置、インストール、ロールアウトの実施は含みません。
- 「ドキュメント」とは、Arcserve が Arcserve ソフトウェアと共に提供する仕様書、ユーザマニュアル、技術マニュアル、ガイドを意味します。
- 「フィックス」とは、Arcserve がソフトウェアに対して行った変更を意味します。この変更には、システム互換性の維持、不具合修正、操作性およびセキュリティの改良、ソフトウェアのドキュメントに記載された仕様と整合性を取るため、もしくは整合性を取るために役立つ回避策が含まれます。「フィックス」は一般的に、特定のお客様で発生した問題に対する暫定的な解決策であり、通常、パッチまたはホットフィックスとして提供されます。また、「フィックス」には、現行バージョンまたはリリースに移行することを含むお客様への推奨またはアドバイスや、インシデントを将来的にソフトウェアのバージョンまたはリリースの開発上で考慮すること、または Arcserve サポートプロセスに従って報告されているインシデントをクローズするためのその他の方法などが含まれることがあります。
- 「リリース」とは、マイナーな新しい機能、コード、互換性を含んでおり、直前のバージョン以降のサービスパックとフィックス（もしあれば）をすべて含む Arcserve ソフトウェア製品のリリースを意味します。すでにインストールされている Arcserve ソフトウェア製品上への追加ではなく、新たにインストールすることが必要です。一般的に、Arcserve が特定の製品について指定しない限り、リリースは、直前のバージョンに関連しており、1.1、1.2、1.3 等小数点の右側の数字で指定されます。
- 「セルフサービスサポート」とは、「Arcserve サポートポータル」で提供されている、製品互換情報や公開フィックス、回避方法、ナレッジ文書やその他の製品ソリューションなどの自助ツールを利用することを意味します。
- 「サービスパック」とは、Arcserve ソフトウェアの特定のバージョンまたはリリースの一連の累積フィックスをいい、通常は新たな機能または機能性は含まれません。サービスパックは、「Arcserve サポートポータル」からダウンロードすることができます。通常、ソフトウェア製品の追加（別名「パッチ」ともいいます）としてインストールされます。サービスパックの呼称は、関連するバージョンまたはリリースに関連しています。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 等と指定され、リリース 2.1 に関連するサービスパックは、2.1 SP1、2.1 SP2 等と指定されます。
- 「アップグレード」とは、Arcserve サポートが提供している Arcserve 製品のドキュメント改訂、エラー修正、製品機能の拡張、サービスパック、バージョン、リリースを意味します。
- 「バージョン」とは、製品機能、コード、互換性に関する大きな変更が含まれており、前回のリリース、フィックス、サービスパックを含む（これらが無い場合もあります）Arcserve 製品のことで、一般的に、既存のソフトウェアの上書きではなく、新規インストールが必要です。Arcserve から特定の製品についての指定がない限り、バージョンは 1.0、2.0、3.0 のように小数点の左側の数字で指定されます。
- 「回避策」とは、インシデント/問題の暫定的解決策をいい、重大な問題に対処するため行われる Arcserve ソフトウェア製品に対する特定の修正（「ホットフィックス」ともいいます）を含むことがあります。この場合、回避策で対処されたインシデントは、お客様が次のアップグレードをインストールした際に恒久的に解決される場合があります。エラーまたは欠陥の影響を著しく低減できる場合には、回避策自体が最終的な解決策であるとみなされます。

2. サービス レベル目標

Arcserve は、救済的なソフトウェアサポートに関して以下の表のサービスレベル目標で規定した目標を満たすために合理的な努力を行い、シビアリティ 1 のサポートインシデントにおいては、その解決のために継続的な努力を行います。すべてのインシデントは、24 時間 365 日 Arcserve に提出することができます。以下の表は応答時間の見込みを示すもので、実際の応答時間は技術的な環境の複雑性によって異なることがあります。

シビアリティ レベルについて

「シビアリティ 1」とは次のような「システムダウン」もしくは製品が稼働せず、すぐに回避策が見当たらず本番環境に影響を与えている状況です。具体的には以下のような状況を意味します。

- (i) 本番サーバまたはこれ以外のミッション・クリティカルなシステムがダウンした場合、
- (ii) ミッション・クリティカルなデータの大部分に喪失もしくは破損の重大な恐れがある場合
- (iii) サービスの大部分が喪失した場合
- (iv) 事業運営が大幅に中断した場合
- (v) Arcserve ソフトウェアがインストールされるか稼働しているときに、壊滅的なネットワークもしくはシステムの障害を引き起こしたり、全体的なシステムの整合性やデータの整合性を損なわせたり（すなわち、システムのクラッシュ、データの破損や欠損、もしくはシステムのセキュリティの喪失が発生）して、本番環境の継続的稼働に重大な影響が及ぼされるインシデント。

「シビアリティ 2」とは、ビジネスへの影響が大きく、本番環境が危険にさらされる可能性がある状況です。Arcserve ソフトウェアは稼働可能であるものの、大幅に制限されています。

「シビアリティ 3」とは、ビジネス上の影響は小さく、ソフトウェアの機能の大部分は使用可能でありながらも、サービスの提供になんらかの回避策が必要な状況です。

「シビアリティ 4」とは、具体的には以下のような状況を意味します。

- (i) ソフトウェアの機能に影響を及ぼさない軽微な問題または質問
- (ii) 稼働に重大な影響を与えないソフトウェア製品のドキュメンテーションのエラー
- (iii) 新しい機能や機能強化の提案など

サービス レベル目標	
インシデントのシビアリティ	初回応答時間
1	1 時間
2	2 営業時間**
3	4 営業時間**
4	1 営業日**

** 通常の営業時間内に費やす時間であり、オンライン、チャットまたは電話でインシデントの報告を受けた時点から起算します。

3. サポートするソフトウェア

Arcserve サポートは、Arcserve が GA としたソフトウェアの最新バージョンまたはリリースに対して提供されます。

Arcserve は、自らの裁量により、第 6 項に記載のサポート終了 (EOS) に達していない Arcserve 製品の最新よりひとつ前のバージョンまたはリリース (GA-1) に対し、Arcserve サポートを提供する場合があります。(本条項は変更される場合があります、最新の状況は本書面にて確認してください。)

4. お客様の責務について

Arcserve サポートをご利用いただくために、お客様には Arcserve 製品の最新のバージョン、リリース、サービスパックを含むサポート対象環境を維持していただく必要があります。影響をうける Arcserve 製品に関連するすべてのコンピュータハードウェア、オペレーティングシステム、および第三者製ソフトウェアは、Arcserve が Arcserve 製品と互換性があると指定した製造業者の最新リリースおよびバージョンレベルのものをご利用ください。

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 (Order ID または LP ナンバー)
- シビアリティレベル (上記の Arcserve のシビアリティ レベル表に従って判断されます。)
- 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)
- 問題と環境の詳細
- 調査の為に必要なログ、ダンプファイルなどの資料
- 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。

インシデントをシビアリティ 1 の状態にしておくためには、お客様には技術担当者の方に継続的に連絡が取れる体制をとっていただき、Arcserve がインシデントへの取り組みを継続するために必要な追加の資料収集や問題の解決策の検証のみならず、関連する情報の収集、および Arcserve が必要とする他の作業にご協力いただく必要があります。もし、お客様が技術担当者をご用意いただけない場合は、Arcserve はインシデントのシビアリティレベルを下げる場合があります。

5. Arcserve サポートの制限事項

4 条で定めているように、Arcserve サポートにはオンサイトでのメンテナンス及びサポートサービスはふくまれておりません。また、コンサルティングサービス及び設置、インストール、ロールアウトの実施は含まれません。

Arcserve は、Arcserve 以外の製品、製品マニュアルに従わずに使用されている Arcserve 製品、改変が加えられた Arcserve 製品、Arcserve 製品の基本機能として提供されていないコード、またはサポートされていないハードウェア、オペレーティングシステムおよび第三者製ソフトウェアとの組み合わせで使用されたソフトウェアに関する問題についてテクニカルサポートを提供する義務を負いません。

Arcserve は回避策やフィックスの結果必要となったハードウェアやオペレーティング環境のいかなる変更にも一切の責任を負いません。お客様がオペレーティング環境に対して行った変更によって Arcserve 製品のパフォーマンスに悪影響を及ぼす場合もあります。本ポリシーに従って提供されるテクニカルサポートにかかわらず、Arcserve は Arcserve 製品に対するそのような影響、結果的なパフォーマンスの低下に責任を負いません。Arcserve は、お客様が 4 条で定めた責務を全うされない場合、テクニカルサポートを提供する義務を負いません。

6. サポート終了 (EOS) ポリシー

本ポリシーに従い、Arcserve は自らの裁量で、ある Arcserve 製品のバージョンまたはリリースをいつサポート終了（以下「EOS」といいます）とするか、サポート終了日（以下「EOS 日付」といいます）をいつにするかを決定します。Arcserve は、EOS プロセスに従い、特定のオペレーティングシステム、プラットフォーム、アプリケーションやデータベースに対するサポートの終了を決定する場合があります。あるバージョンまたはリリースが EOS 日付に達すると、それらに対する更なる開発や新しいサービスパック、フィックスは提供されず、Arcserve サポートを終了します。以前に公開した EOS バージョンまたはリリースのサービスパックとフィックスは、セルフサービスサポートの一部として、継続してご利用いただけます。Arcserve は、バージョンまたはリリースの EOS 日付の最低 12 ヶ月前に、お客様に対して通知を行うよう合理的な努力を行います。第三者ベンダーがオペレーティングシステム、プラットフォーム、アプリケーション、データベースのサポートを終了した場合は、Arcserve は第三者ベンダーから通知された期間より長い通知期間を設けることができない場合があります。ソフトウェアプロダクトステータスに関する通知書には、アップグレードやマイグレーションの情報が含まれる場合があります。

7. スタビライゼーション ポリシー

Arcserve 製品は、将来的な機能拡張、バージョン、リリース、開発、サービスパックが計画されなくなると、スタビライゼーション（安定化）段階に入ります。この段階では、セルフサービスサポートを含む、他の Arcserve サポートは引き続き有効です。製品機能と対応環境は、その時点のバージョンまたはリリースレベルで凍結されます。お客様には、Arcserve 製品のバージョンまたはリリースがスタビライゼーション段階となったことが通知されます。ソフトウェアプロダクトステータスに関する通知書には、アップグレードやマイグレーションの情報が含まれる場合があります。これは、一般的にはサポート終了前の段階ですので、Arcserve は、同様の、または場合によっては拡張機能をもつ代替 Arcserve 製品のライセンスの供与を提案することがあります。

8. 製品終了 (EOL) ポリシー

Arcserve は、自らの裁量で、ある Arcserve 製品を製品終了（以下「EOL」といいます）とするか、また製品終了日（以下「EOL 日付」といいます）をいつにするかを決定します。Arcserve 製品が EOL 日付に達すると、以後その製品のバージョンまたはリリースに対する開発やアップグレード、サービスパック、フィックスは提供されず、Arcserve サポートを終了します。ただし、EOL 日付以降の、有効なサポート契約の残存期間においては、Arcserve はセルフサービスサポートを引き続き提供します。Arcserve は、Arcserve 製品の EOL 日付の最低 12 ヶ月前に、お客様に対して通知を行うよう合理的な努力を行います。

9. 通知

本ポリシーおよび条項に記載されている通知はすべて、お客様の Arcserve 担当者から、電話・電子メール、または「Arcserve サポートポータル」への掲載にてお客様へお届けいたします。

10. 情報の取り扱い

ご提供いただいたデータは Arcserve のプライバシーポリシー及びお客様とのご契約に基づき、適切に管理いたします。サポートポリシーにおいて、Arcserve が提供する各種データの著作権等の知的財産権は、Arcserve 又は当該情報の提供元に帰属します。