

年間保守サポートサービス(WebNMS 製品)

年間保守サポートサービスに加入していただき、ありがとうございます。このサービスを利用される前に、この「年間保守サポートサービス」に記載されている事項を確認してください。

この保守サポートサービスは、「ユーザ登録カード」の登録情報に基づいて提供されます。新規加入の場合は、同梱の「ユーザ登録カード」に必要事項を記入の上、当社宛に返送してください。ユーザ登録者の異動など登録内容に変更がある場合は、「登録ユーザ変更依頼書」に必要事項を記入の上、FAX または郵便にて当社まで送付してください。

I. 契約内容

加入された年間保守サポートサービスの期間、保守 ID は、次のとおりです。保守 ID は、保守サポートサービスを依頼されるとき、およびこの保守サポートサービスの更新を申し込みされるときに必要です。

| 年間保守サポートサービスの期間 | 保守 ID |
|---------------------------------|-----------------|
| 2009 年 X 月 X 日 ~ 2009 年 X 月 X 日 | ADJ09SxxxxE11H0 |

II. 保守サポートサービスの内容

この保守サポートサービスでは、次のサービスが提供されます。

(1) 技術文書へのオンラインアクセス

これは、米国ゾーホージャパンのウェブサイト(<http://www.webnms.com>)で提供され、24 時間 365 日利用可能です。

(2) 本ソフトウェア利用に関する技術サポート

(3) 本ソフトウェアの不具合の分析とその解決の支援

上記(2)および(3)は、当社のウェブサイト(Ⅲ章を参照)で提供されるサービスです。24 時間 365 日受付可能ですが、当社営業時間内(平日 9:00-18:00)で提供されます。土、日、祝祭日と年末年始ほか当社休日、および平日営業時間外には、このサービスは提供されません。このサービスは、保守サポートサービスのウェブサイト(Ⅲ章参照)から、お問い合わせフォームに必要事項を入力して依頼します。

(4) 本ソフトウェアのマイナーアップデート

(5) 本ソフトウェアのアップグレード《※ 年間ライセンスの場合のみ》

(6) 特定プロジェクト向けパッチ提供《※ 拡張保守サービスに加入の場合のみ》

上記(6)のサービスは、拡張保守サービスに加入されている場合に限り提供されます。拡張保守期間内において、特定のプロジェクト(本ソフトウェアのライセンス契約等で指定するプロジェクト)で発生した不具合に対し、当該プロジェクト遂行上、パッチの提供が必須と当社が判断した場合、再現確認の後に当該プロジェクト専用のパッチを提供するものです。

この保守サポートサービスでは、当社の定める利用環境で本ソフトウェアが利用されていることを前提にしています。また、パッチ、バグ修正、暫定処置*1、サービスバック*2、アップデート*3、アップグレード*4の提供などは、当社の判断で実施します。

この保守サポートサービスの解約はできません。また、譲渡もできません。本文書に定義されたもの以外の保守サポートサービスについては、お客様と当社との合意に基づき、別途、有償サービスとして提供します。

.....

*1 暫定措置は、問題に対する一時的解決策です。暫定措置により、本ソフトウェアは問題を回避し、正常動作が可能になります。

*2 サービスバックには、当該サービスバックのリリース時点までになされた暫定措置、パッチ、バグ修正すべてを含みます。通常、SP を修飾子とする数字、たとえば、「SP1」のように表記します。

*3 アップデートはマイナーリリースを指し、製品リリース番号の小数部の数字の更新で識別します(たとえば、4.1 から 4.2 への更新)。

*4 アップグレードはメジャーリリースを指し、製品リリース番号の整数部の数字の更新で識別します(たとえば、3.1 から 4.1 への更新)。

III. 保守サポートサービスの窓口

本ソフトウェアの保守サポートサービスは、次のウェブサイトから依頼してください。

<http://www.webnms.jp/support>

IV. 保守サポートサービスの更新について

次期保守サポートサービスの更新については、当社または当社販売代理店より、保守サポートサービス期間満了 45 日前を目安に、更新案内を電子メールまたは電話で連絡します。更新されない場合、「更新なし」の通知をお願いします。更新される場合、保守サポートサービス期間満了日までに、更新用保守サポートサービスの注文書を、当社または当社販売代理店まで送付してください。保守サポートサービス期間満了日までにご注文がない場合、更新される意思がないものと判断します。その場合、この保守サポートサービスの継続はできません。すなわち、この保守サポートサービスは、一旦切れると、再加入できませんのでご注意ください。次期保守サポートサービス期間満了時についても同様の処理とします。