

Veeam Software 製品年間保守およびサポート・ポリシー

定義:

「ソフトウェア」とは、本製品に組み込まれるコンピュータ・プログラム、および本契約書に明示的に規定された、Veeam Software (以下「Veeam」という)によって開発され、日本国内で株式会社クライム(以下「クライム」)から提供されるプログラムのアップデートを意味します。

「顧客」とは、Veeam Software 製品の使用許諾を受けたユーザを意味します。

「ユーザ」とは、コンピュータを操作する人を意味します。

「サーバ」とは、ソフトウェアが常駐し、ほかのコンピュータからアクセスできる CPU を 1 基以上搭載したコンピュータを意味します。

年間保守およびサポート・パッケージ(AMSP)は、「ユーザ」または「サーバ」単位で発行されます。

以下の「対象製品」では、顧客が保持するライセンスの種類と、適用可能な場合は、許可されるユーザ数を特定します。以下の「対象製品」では、顧客が保持するライセンスの種類と、適用可能な場合は、許可されるユーザ数を特定します。

対象製品/識別:

本 Veeam Software AMSP では、以下の「ユーザ」に対して Veeam Software 保守およびサポート・サービスをご利用いただけます。

- (1) Veeam Software 製品ライセンス発行から1年間以内の「顧客」
- (2) Veeam Software 製品の AMSP 購入「顧客」

期間と内容:

ソフトウェアの AMSP は、1 年間有効です。これは、1 年後の契約日と同日に更新することができます。

契約期間中、顧客は以下の権利を有します。それ以外の場合は別途期間を明記します。

(1) 電話によるテクニカル・サポート。クライムの通常の営業時間(10:00 ~18:00)に電話によるテクニカル・サポートを受けることができます。但し、土曜日、日曜日、国民の祝日、当社夏期休暇および年末年始休暇を除きます。

最初にお電話される際は、Veeam 顧客番号をお知らせください。

(2) 電子メールによるテクニカル・サポート。電子メールによるテクニカル・サポートを受けることができます。最初にメールを送信される際は、Veeam 顧客番号をお知らせください。

(3) Web によるテクニカル・サポート。Web による使用方法などのテクニカル・サポート、技術情報の提供によるテクニカル・サポートを受けることができます。

(4) 製品のアップデート。契約期間中、アップデートを行うことができます。電子ダウンロードについて

は、Veeam テクニカル・サポートにお問い合わせください。また、新バージョンを有料媒体で送付するように要求することもできます。

(5) ドキュメンテーションのアップデート。契約期間中、ドキュメンテーションのアップデートを行うことができます。電子ダウンロードについては、クライムの Veeam テクニカル・サポートにお問い合わせください。また、新しいドキュメンテーションを有料媒体で送付するように要求することもできます。

Veeam テクニカル・サポートは、ユーザからのテクニカルな問合せに対して、適時に問題を調査し、解決するためにトレーニングされたリソースを提供します。サポートチームは問題が未解決期間はその解決状況の連絡を維持し、報告された問題が解決された時には速やかにユーザに通知します。

サポート・ケースの問題解決には次の行動・項目が含まれます。

- ・ 問題解決のソフトウェアの提供
- ・ 問題解決のためのシステム回避方法(workaround)の提供
- ・ 問題解決または回避方法の開発のための行動計画
- ・ 問題が顧客特有のカスタマイズまたは拡張によるもので、本保守およびサポート・パッケージの範囲以外

Veeam およびクライムによって提供されるソフトウェアまたはサービスの使用、あるいは保証の不履行に起因して生じる損害または損失に対する顧客の唯一の救済方法は、ソフトウェアの修理または交換に制限されます。

株式会社クライム

〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町 1-36-7 蛸殻町千葉ビル 4F

TEL: 03-3660-9336 FAX:03-3660-9337