

COHESITY ENHANCED SUPPORT SERVICES TERMS AND CONDITIONS

Important: these T&Cs only apply to Enhanced Support Services a Customer actually buys. E.g., if you are a Customer buying an Installation Service, only the Terms and Conditions and “Installation Service” sections of this document apply to you. If you are a Cohesity Customer who does NOT use any Enhanced Support Services, this document does not apply to you.

Table of Contents

TERMS AND CONDITIONS	1
COHESITY ENHANCED SUPPORT SERVICES.....	16
<i>Installation Service</i>	16
<i>Technical Account Manager Service</i>	18
<i>Platinum Service</i>	21
<i>End User Training</i>	24
<i>Resident Services</i>	25

TERMS AND CONDITIONS

These Cohesity Enhanced Support Services Terms and Conditions (“**Terms**”) apply to any customer (“**Customer**”) who is entitled to receive any of the enhanced support and/or implementation services described in this document (the “**Enhanced Support Services**”) in relation to specific Cohesity Products from Cohesity, Inc. (“**Cohesity**”) pursuant to a written agreement between Customer and Cohesity (or Cohesity’s authorized partner, as applicable) or order for such Enhanced Support Services which is accepted by Cohesity (an “**Order**”).

Customer is entitled to receive only the Enhanced Support Services Customer has ordered and paid for pursuant to such Order, subject to any applicable restrictions or limitations set forth in the Order. These Enhanced Support Terms apply so long as (i) Cohesity is providing Enhanced Support Services to Customer under an Order, (ii) they remain Cohesity’s standard terms for Enhanced Support Services, and (iii) Customer complies with the EULA.

These Terms hereby incorporate and supplement Cohesity’s Support and Maintenance Terms and Conditions (“**Support Terms**”) and End User License Agreement (the “**EULA**”), both of which are available at www.cohesity.com/agreements.

1. Cohesity Obligations and Scope. Cohesity shall use commercially reasonable efforts to deliver the Enhanced Support Services using, as appropriate or agreed, visits to Customer premises, telephone, email, or internet (in each case with consistent named technical support contact(s) at Customer). Cohesity shall comply with all reasonable health, safety, security and related policies provided by Customer in writing.

2. Exclusions. Cohesity software product(s) (the “**Software Product**”) are only supported on, and Cohesity is only obliged to provide the Enhanced Support Services in respect of, Cohesity hardware product(s) (the “**Hardware Product**” and together with the Software Product, “**Products**”) or Cohesity-certified hardware, firmware and operating system configurations. Contact Cohesity support for a current list of certified configurations. Enhanced Support Services are provided only for (a) Supported Releases (as defined in the Support Terms) of a Software Product; (b) Hardware Products which are supported (including with respect to Cohesity’s Hardware End-of-Life Terms and Conditions at www.cohesity.com/agreements), and (c) Products which are in all respects otherwise eligible for Cohesity support in accordance with the Support Terms.

3. Customer Obligations. In addition to the other requirements specified in these Terms, if reasonably necessary to perform the Enhanced Support Services, Customer shall provide Cohesity with (a) information and data (b) access to networks, systems and premises, (c) access to senior Customer personnel with knowledge of the subject matter of the Enhanced Support Services and decision-making authority, and (d) periodic sign-offs or other approvals. Customer is responsible for the accuracy and completeness of information and data provided to Cohesity. Customer acknowledges that failure to comply with these obligations may result in delays to Enhanced Support Services. Cohesity may terminate the Customer’s right to Enhanced Support Services for material breach of these Terms by written notice effective in 10 days unless Customer first cures such breach.

4. Personnel & Subcontracting. Cohesity reserves the right to (a) select and assign personnel for Enhanced Support based on skill levels required and available resources, and (b) subcontract all or any part of the Enhanced Support Services

to independent contractors selected by Cohesity. Cohesity shall be responsible to Customer for the performance of (and any breach by) such subcontractors, and subcontracting shall not relieve Cohesity of its obligations hereunder.

5. Ownership. Cohesity owns all right, title and interest (including all intellectual property rights) in the Enhanced Support Services, including without limitation all methodologies, documents and processes, and all results or deliverables therefrom.

6. Warranties. Cohesity represents, warrants and covenants that the Enhanced Support Services will (a) be performed in a professional and workmanlike manner, using appropriately qualified personnel; (b) (at the time of their completion) materially conform to these Terms, and (c) not be performed in a manner inconsistent with any obligation Cohesity may have to others. The foregoing warranties (i) shall not apply in the event Cohesity's performance hereunder is impeded or prevented by actions outside Cohesity's control, and (ii) are subject to Customer notifying Cohesity in writing of the alleged breach of warranty within 30 days after completion of the Enhanced Support Services. Customer's sole remedy for breach of the warranty is for Cohesity to correct or re-perform the non-conforming Enhanced Support Services so as to comply with these Terms. EXCEPT AS EXPRESSLY PROVIDED ABOVE, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMISSIBLE UNDER APPLICABLE LAW ALL ENHANCED SUPPORT SERVICES ARE PROVIDED ON AN "AS IS" BASIS WITHOUT ANY WARRANTY. COHESITY AND ITS SUPPLIERS EXPRESSLY DISCLAIM ALL OTHER WARRANTIES. COHESITY WILL HAVE NO LIABILITY FOR LOSS OR CORRUPTION OF ANY DATA FOR ANY REASON.

7. Relationship of the Parties. Notwithstanding any provision hereof, Cohesity is an independent contractor and is not an employee, agent, or joint venturer of Customer.

THESE TERMS (A) CONSTITUTE A CONTRACT AND NOT A WARRANTY, AND (B) ARE AN ADDITIONAL PART OF THE EULA AND DO NOT CHANGE OR SUPERSEDE ANY TERM OF THE EULA EXCEPT TO THE EXTENT UNAMBIGUOUSLY CONTRARY THERETO.

COHESITY ENHANCED SUPPORT SERVICES

Installation Service

Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
Installations	<p>PS-INSTALL-SM-CLUS: Onsite install of one cluster (3-8 nodes) from “out of the box” to ready to “configure jobs”</p> <p>PS-INSTALL-MD-CLUS: Onsite install of one cluster (9-24 nodes) from “out of the box” to ready to “configure jobs”</p> <p>PS-INSTALL-LG-CLUS: Onsite install of one cluster (25-48 nodes) from “out of the box” to ready to “configure jobs”</p> <p>PS-INSTALL-XL-CLUS: Onsite install of one cluster (49-72 nodes) from “out of the box” to ready to “configure jobs”</p>	<p>Includes prep call with customer, system validation testing and <=90 mins of customer education</p> <p>Note: The right to the service will be good for 120-days of ordering/shipment after which the entitlement expires (and is nonrefundable).</p>	Worldwide
Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
Installations – Quick Start Implementation	<p>PS-QCKSTART-SM: Service creates backup jobs for small (est 3 days) environments of VMware, SQL and/or Oracle</p> <p>PS-QCKSTART-MD: Service creates backup jobs for small (est 5 days) environments of VMware, SQL and/or Oracle</p> <p>PS-QCKSTART-LG: Service creates backup jobs for small (est 8 days) environments of VMware, SQL and/or Oracle</p>	<p>This service is only provided in conjunction with an active installation entitlement</p> <p>Note: The right to the service will be good for 180-days of ordering/shipment after which the entitlement expires (and is nonrefundable).</p>	Worldwide

1. Services:

The following delivery guide describes the installation services defined in the table above (the “**Installation Services**”):

The Cohesity install service offering includes installations and configuration of a Cohesity cluster from “out of the box” to be ready to accept data for various use cases (e.g. data protection, file services). The service includes hardware installation, software configuration of the Cohesity platform and its basic data protection features, as well as integration into the customer network. The Installation Services shall be performed by Cohesity personnel or its subcontractor, as applicable (the “**Cohesity Authorized Representative**”).

2. Cohesity Requirements:

Pre-Engagement Call:

- a) Review and scope expectations
- b) Identify stakeholders and key contacts
- c) Identify project constraints and limitations
- d) Review prerequisites and environment readiness
- e) Prepare and complete logical configuration capture document
- f) Physical Installation of Equipment

Success Enablement:

- a) Create Cohesity support portal account(s), as needed
- b) Request Cohesity training portal account(s), as needed
- c) Verify Cohesity Support break/fix contact information, as needed

Knowledge Transfer Workshop, up to ninety (90) minutes:

- a) Review Cohesity configuration and basic system operations

b) Review Cohesity support portal
Installation Project Close Out and Completion

3. Customer Requirements:

Cohesity's Installation Service obligations are conditioned upon you meeting the following obligations:

- a) Timely payment of all applicable Installation Services fees and other relevant fees
- b) Providing the Cohesity Authorized Representative reasonable access to your premises/site and/or network and personnel as the Cohesity Authorized Representative reasonably requests to assist the Cohesity Authorized Representative in performing the installation;
- c) While on site, providing access to the network/firewall administrator as well as someone with administrative privileges on the backup sources
- d) Ensuring that the pre-installation worksheet is filled out and sent to the Cohesity Authorized Representative prior to onsite or remote installation
- e) Ensuring that the physical environment is ready and cleared for physical installation
- f) Ensuring that network switches are installed and configured prior to Cohesity's Authorized Representative coming onsite (or prior to remote installation, as applicable), and
- g) Ensuring that proper network speeds have been obtained for all performance needs.

4. Scope Limitations:

The Installation Services are intended to be completed in one (1) visit. The delivery of the service should not exceed in most cases one (1) day on site per SKU (or two (2) days for large clusters).

5. Specific Exclusions:

The Cohesity Authorized Representative shall have no obligation to install: (i) altered or damaged Products or any portion of a Product incorporated with or into other hardware, as applicable; (ii) Products with problems caused by (i) Customer's negligence, abuse or misapplication, (ii) use of Products other than as specified in Cohesity's user manual, or (iii) other causes beyond Cohesity's control.

6. Definitions:

- "Engagement" means the organized meetings between Cohesity Authorized Representative and the customer
- "Remote" means not physically on site
- "Cluster" means group of nodes that work in sync with one another

Technical Account Manager Service

Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
Technical Account Manager	<p>PS-TAM-6MOS: Regional Technical Account Manager – Shared resources for 6-month engagement</p> <p>PS-TAM-1YRS: Regional Technical Account Manager – Shared resources for 1-year engagement</p> <p>PS-TAM-3YRS: Regional Technical Account Manager – Shared resources for 3-year engagement</p> <p>PS-TAM-5YRS: Regional Technical Account Manager – Shared resources for 5-year engagement</p>	<p>The technical account manager is an enhanced service provided in conjunction with an active support contract on a Cohesity product.</p> <p>Note: Shared resources for length of engagement starts when SKU is fulfilled</p>	Worldwide

1. Services:

The following delivery guide describes the Technical Account Manager Service defined in the table above (the “**TAM**”):

- The Cohesity TAM service offering is a dedicated resource contracted for a fixed-term, typically yearly or multiyear, engagement.
- The Cohesity Regional TAM offering is a shared resource that operates from 9am – 5pm in a single time zone local to Customer unless otherwise agreed to by both parties and is aligned with Cohesity’s 24/7 escalation management and support services.

The period for which the TAM or Platinum Service will be provided is specified in the relevant Order (the “**Service Period**”).

2. Cohesity Requirements:

An assigned Cohesity resource will provide engagement management of the service. During the Service Period, the Cohesity resource will be available remotely via phone and e-mail to address high-level concerns or issues encountered. Cohesity may provide the following Services as needed and as further set forth in the table below:

- a. A primary escalation point-of-contact for support and overseer of open P1/P2 support cases
- b. Identify critical paths, support issues and escalation as needed
- c. Host weekly/biweekly meeting to provide updates and next steps
- d. Provide internal coordination of Subject Matter Expert (SME) access as required
- e. In the event that the designated TAM is out of office and unavailable to provide support, a backup TAM will be assigned by Cohesity to support your account

	Delivery Details	Frequency
Case Open System	24x7 access to Cohesity Support via web portal, phone, and email	N/A
TAM Availability	9:00 am to 5:00 pm weekdays in Customer's local time zone unless otherwise agreed to by both parties	N/A
Support Case Management	Review SRs (service requests) and SR handling	As necessary
	Provide account specific implementation and business details to support engineers	As necessary
	Rapid response for escalation	As requested
	Root Cause Analysis reports (HW and SW) for critical issues	As requested
	Follow-up on HW failure analysis for RMAs	As requested
Account Management Calls	Meetings held by the TAM to review engagement activities: <ul style="list-style-type: none"> • Case Management & Priority Setting • Projects & Operations Review 	Up to once a week
Management of Feature Enhancement Activity	Review open/pending feature enhancements with timeline planning	Quarterly
	Internal customer advocate for new feature enhancements	As necessary
Upgrade and Release Management Support	General SW release status review: <ul style="list-style-type: none"> • Review published release notes for recommended release • Share best practices 	Quarterly
	Major release (LTS) adoption & planning tailored to customer environment and deployment	Quarterly
Business Reviews	Onsite meeting to define and review engagement deliverables, metrics and timelines	Quarterly
	Joint business reviews (QBR) to ensure engagement deliverables, metrics and	Quarterly

	timelines are met	
	Facilitate presentation of product and technology roadmaps	As requested
Proactive	Proactive critical issue communication	As necessary
Information Sharing	Ensure executive visibility and communication coordination on critical issues	As necessary
	Provide white paper and best practices documentation	As available

1. Customer Requirements:

Cohesity's obligations are conditioned upon you meeting the following obligations:

- a. Provide a primary and secondary point-of-contact to work with the Cohesity TAM resource
- b. Provide agreed upon technical resources and all agreed upon required technical information
- c. If possible, provide documents/network topology diagrams of deployment in a timely manner
- d. Respond in a timely fashion to questions posed by Cohesity resources(s) regarding the service

2. Scope Limitations:

TAM resources operate regionally from 9am – 5pm in a single time zone local to Customer unless otherwise agreed to by both parties. During non-business hours, customers will be handled directly by the Cohesity high-priority support queue until the next business day.

3. Definitions:

- "TAM" Technical Account Manager
- "Engagement" means the organized meetings between Cohesity and the customer
- "Remote" means not physically on site

Platinum Service

Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
Platinum Service	<p>PS-PLATINUM-6MOS: Regional TAM + Designated SRE – Shared resources for 6 – month engagement</p> <p>PS-PLATINUM-1YRS: Regional TAM + Designated SRE – Shared resources for 1-year engagement</p> <p>PS-PLATINUM-3YRS: Regional TAM + Designated SRE – Shared resources for 3-year engagement</p> <p>PS-PLATINUM-5YRS: Regional TAM + Designated SRE – Shared resources for 5-year engagement</p>	<p>The platinum service is an enhanced service provided in conjunction with an active support contract on a Cohesity product.</p> <p>Note: Shared resources for length of engagement starts when SKU is fulfilled</p>	Worldwide

1. Services:

The following delivery guide described the Platinum Service defined in this table above:

Platinum Service is a unique opportunity to leverage two highly knowledgeable Cohesity technical experts, both a named DSE and TAM, with in-depth knowledge of your environment for immediate assistance as well as short- and long-term guidance and advocacy.

Assigned DSE - Every DSE is a senior, top-level support engineer. Yours will be directly responsible for handling your cases to your satisfactory resolution. Our DSEs are experienced with all aspects of the Cohesity platform and they will be able to provide environment-specific insights that help overcome existing issues to achieve business objectives.

Assigned TAM - Every TAM is a seasoned technical veteran with access to all the information and resources needed to meet your operational goals. Your TAM will take immediate action to assess current cases, review resolution priorities and plans, and capture feedback and suggestions. Your TAM will also work collaboratively with you and your team to set objectives, share feedback with Cohesity, and drive action. TAMs track requested product enhancements and promote roadmap input internally. They establish a regular cadence to review your ongoing experience, provide reports about your current environment, and build action plans and recommendations to drive desired outcomes, ensuring your secondary workloads are protected and productive across multi-clouds.

2. Cohesity Requirements:

An assigned Cohesity resource will provide engagement management of the service. During the Service Period, the Cohesity resource will be available remotely via phone and e-mail to address and high-level concerns or issues encountered. Cohesity may provide the following Services as needed and as further set forth in the table below:

- a. A primary escalation point-of-contact for support and overseer of open P1/P2 support cases
- b. Identify critical paths, support issues and escalation as needed
- c. Host weekly/biweekly meeting to provide updates and next steps
- d. Provide internal coordination of Subject Matter Expert (SME) access as required

From 9am – 5pm in a single time zone local to Customer (unless otherwise agreed to by both parties), your support calls will be routed to your DSE. If for any reason your DSE is unavailable to provide support, your call will be routed to the Platinum Support queue.

During off business hours and weekends, your support calls will be routed to the general Premium Support queue.

In the event that the designated TAM is out of office and unavailable to provide support, a backup TAM will be assigned by Cohesity to support your account.

	Delivery Details	Frequency
Case Open System	24x7 access to Cohesity Support via web portal, phone, and email	<i>N/A</i>
TAM Availability	9am – 5pm in a single time zone local to Customer unless otherwise agreed to by both parties	<i>N/A</i>
DSE Availability	9am – 5pm in a single time zone local to Customer unless otherwise agreed to by both parties	<i>N/A</i>
Support Case Management	Review SRs (service requests) and SR handling	<i>As necessary</i>
	Provide account specific implementation and business details to support engineers	<i>As necessary</i>
	Rapid response for escalation	<i>As requested</i>
	Root Cause Analysis reports (HW and SW) for critical issues	<i>As requested</i>
	Follow-up on HW failure analysis for RMAs	<i>As requested</i>
Account Management Calls	Meetings held by the TAM to review engagement activities: <ul style="list-style-type: none"> • Case Management & Priority Setting • Projects & Operations Review 	<i>Up to once a week</i>
Management of Feature Enhancement Activity	Review open/pending feature enhancements with timeline planning	<i>Quarterly</i>
	Internal customer advocate for new feature enhancements	<i>As necessary</i>
Upgrade and Release Management Support	General SW release status review: <ul style="list-style-type: none"> • Review published release notes for recommended release Share best practices	<i>Quarterly</i>
	Major release (LTS) adoption & planning tailored to customer environment and deployment	<i>Quarterly</i>
Business Reviews	Onsite meeting to define and review engagement deliverables, metrics and timelines	<i>Quarterly</i>
	Joint business reviews (QBR) to ensure engagement deliverables, metrics and timelines are met	<i>Quarterly</i>
	Facilitate presentation of product and	<i>As</i>

	technology roadmaps	<i>requested</i>
Proactive	Proactive critical issue communication	As necessary
Information Sharing	Ensure executive visibility and communication coordination on critical issues	As necessary
	Provide white paper and best practices documentation	As available

3. Customer Requirements:

Cohesity's obligations are conditioned upon you meeting the following obligations:

- a. Provide a primary and secondary point-of-contact to work with the Cohesity TAM resource
- b. Provide agreed upon technical resources and all agreed upon required technical information
- c. If possible, provide documents/network topology diagrams of deployment in a timely manner
- d. Respond in a timely fashion to questions posed by Cohesity resources(s) regarding the service

4. Scope Limitations:

TAM and DSE resources operate regionally and from 9am – 5pm in a single time zone local to Customer unless otherwise agreed to by both parties. During non-business hours, customers will be handled directly by the Cohesity high-priority support queue until the next business day.

5. Definitions:

- “DSE” Designated Support Engineer
- “TAM” Technical Account Manager
- “Engagement” means the organized meetings between Cohesity and the customer
- “Remote” means not physically on site

End User Training

Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
End User Training	<p>TR-VIRTCLASS-1DY: Instructor-led/webinar class (1 day) dedicated to single company (1-12 students)</p> <p>TR-SITECLASS-2DY: Instructor-led/onsite class (2 days) dedicated to single company (1-12 students)</p> <p>TR-SITECLASS-3DY: Instructor-led/onsite class (3 days) dedicated to single company (1-12 students)</p> <p>TR-SITECLASS-4DY: Instructor-led/onsite class (4 days) dedicated to single company (1-12 students)</p> <p>TR-VIRTSEAT-1DY: 1 student seat for a Cohesity-scheduled webinar class (Instructor-led/1 day)</p> <p>TR-ROOMSEAT-1DY: 1 student seat for a Cohesity-scheduled in-person class (Instructor-led/1 day)</p>	<p>End User Training is an enhanced service provided in conjunction with an active support contract on a Cohesity product.</p> <p>Note: The right to the service will be good for 180-days of ordering/shipment after which the entitlement expires (and is nonrefundable).</p>	Worldwide

1. Services:

The following delivery guide describes the End User Training defined in the table above:

The Cohesity End User Training includes virtual and on-site trainings of Customer personnel regarding Cohesity Products. The service includes "hands-on" labs. The training shall be taught by Cohesity personnel or its subcontractor.

2. Cohesity Requirements:

An assigned Cohesity resource will provide engagement management of the service.

3. Customer Requirements:

Cohesity's Installation obligations are conditioned upon you meeting the following obligations:

- a. Timely payment of all applicable Training fees and other relevant fees;
- b. Instructor Lead Training (ILT) – Delegates are required to attend a location where an instructor delivers the training; non-attendance is non-refundable
- c. E-learning - Delegates are required to attend at the agreed upon time and date instructor delivers the training; non-attendance is non-refundable
- d. Cancellations by Customer must be made no later than 25 working days before the start of the relevant training course

Resident Services

The Cohesity Resident within Enterprise Services is designed to help top enterprise customers get the most out of their Cohesity purchase. Our Residents, whether onsite or remote, provide ongoing help to ensure that your Cohesity environment is achieving the desired results.

Benefits

- Primary point of contact for Enterprise Services delivery
- Residents work closely with your team to meet your company's processes and business objectives
- Focused on ensuring your environment is configured properly and running at optimum levels
- Accelerate your time-to-value by getting your environment, use cases and workloads operating quickly
- Has a detailed understanding of your environment and represents your services expectations as required
- Participates in your change management procedures
- Validate software patches and field alerts and advises you on next steps

Key Deliverables and Available Services	
New Jobs and Workloads	<ul style="list-style-type: none">• Assist in creating/monitoring backup jobs• Assist in recovering data from jobs• Document procedures
Monitoring and Maintenance	<ul style="list-style-type: none">• Setup and manage basic reporting• Regular monitoring and resolution of alerts/warnings• Growth and performance trending/monitoring• Plan and perform system upgrades• Document environment
Case Management	<ul style="list-style-type: none">• Open support cases• Work with Support Center to troubleshoot and resolve any issues• Replace hardware (if Cohesity-branded HW)
Extension of Customer Administration Team	<ul style="list-style-type: none">• Regular updates on activities, planned and reactive• Discuss impacts to potential changes• Access to subject matter experts (SMEs) inside Cohesity

Scope

The Cohesity Resident offering is an assigned resource operating during regular business hours in accordance with the customers local time zone. Residents are aligned with Cohesity's 7x24 Escalation Management and Support Services.

Four-Hour Hardware Services

Program Description			
Service	SKU/Tier	Summary	Availability
Four-Hour Hardware Services	CS-P4H-[•] : Premium (24x7) Support with 4-HR Parts Delivery for select Cohesity Hardware Products	Premium (24x7) Support with 4-hour Parts Delivery for select models of Cohesity Hardware Products; 4-hour Parts Delivery is available only within Cohesity-approved service locations. Subject to the Cohesity Support Maintenance Terms and Conditions.	Cohesity-approved four-hour response locations*
	CS-P4H-NRHHDD-[•] : Premium (24x7) Support with 4-HR Parts Delivery and HDD Non-Return for select Cohesity Hardware Products	CS-P4H Support plus Hard Drive No Return Option	
	CS-P4H-NRHW-[•] : Premium (24x7) Support with 4-HR Parts Delivery and Hardware Non-Return for select Cohesity Hardware Products	CS-P4H Support plus Hardware No Return Option	

* Customer's location(s) for Four-Hour Hardware Services **must** be pre-approved in writing in advance by Cohesity's Service Logistics.

1. Services:

Cohesity's Four-Hour Hardware Services are available only:

- with select models of Cohesity's Hardware Products and
- in Cohesity-approved response locations,

each of which are determined in Cohesity's sole discretion. Please contact your Cohesity representative for further details to determine if your Cohesity Hardware Products may qualify for such Four-Hour Hardware Services.

2. Cohesity Requirements:

Cohesity shall ensure that replacement parts arrive on-site at a Customer's location within four (4) hours after (i) completion of telephone-based troubleshooting and (ii) confirmation from the Customer that the relevant location is able to receive the parts within the designated four (4) hour timeframe.

3. Customer Requirements:

Cohesity's obligations are conditioned upon Customer meeting the following obligations:

- a. Customer is responsible for ensuring that a representative of Customer is available on-site at the location to receive replacement parts provided by Cohesity within the designated timeframe.
- b. After the purchase of any Four-Hour Hardware Services, if Customer wishes to move Hardware Products to a new location, Customer agrees to contact Cohesity in writing at least thirty (30) days prior to such relocation. Cohesity will advise Customer if Customer's purchased Four-Hour Support Services are available at the new location.
 - i. Customer acknowledges that relocation of the Hardware may result in a decrease of availability and/or Cohesity may propose an increase in the pricing of Four-Hour Support Services in order to support the new location (which shall only take effect upon agreement by Customer). Cohesity will communicate this to Customer on a case-by-case basis.
 - ii. If Customer fails to notify Cohesity of the relocation of Hardware Products as required above, Cohesity may refuse to provide the Four-Hour Support Services in its sole discretion.
 - iii. In the event of an agreed increase in pricing of Four-Hour Support Services following relocation of Hardware Products, Customer will promptly submit a purchase order to Cohesity (or Cohesity's authorized partner, as applicable) for such increased cost.

Cohesity 拡張サポートサービス利用規約

重要事項：この利用規約はお客様が実際に購入される拡張サポートサービスにのみ適用されます。

例：インストールサービスを購入されるお客様の場合、本文書の利用規約と「インストールサービス」の部分のみ適用されます。もしお客様が拡張サポートサービスを使用されない Cohesity のお客様である場合、この文書は適用されません。

目次

利用規約	1
Cohesity 拡張サポートサービス	3
インストールサービス	3
テクニカルアカウントマネージャーサービス	5
プラチナサービス	9
エンドユーザートレーニング	13
常駐サービス	15
4 時間ハードウェアサービス	16

利用規約

この Cohesity 拡張サポートサービス利用規約（以下「**規約**」という）は Cohesity Inc.（以下「**乙**」という）の特定された Cohesity 製品に関連する本文書で説明されている拡張サポート及び／又は実装サービス（以下「**拡張サポートサービス**」という）を受ける資格がある全てのお客様（以下「**甲**」という）に適用され、甲と乙（又は該当する場合、乙の認定パートナー）による合意の書面又は乙が受諾する拡張サポートサービスの注文（以下「**オーダー**」という）に従うこととする。

乙は注文し支払い済みのオーダーに応じた拡張サポートサービスのみを受ける権利があり、オーダーに記載されて適用される制限に従うこととする。この拡張サポート規約が適用されるのは (i) 乙がオーダーに基づき拡張サポートサービスを甲に提供し、(ii) この規約が拡張サポートサービスに関する乙の標準の規約であり、(iii) 甲が EULA に準拠する場合に限ることとする。

本規約は乙のサポート及びメンテナンス規約（以下「**サポート規約**」という）及びエンドユーザー使用許諾契約（以下「**EULA**」という）を組み込み補足するものである。下記サイト参照。www.cohesity.com/agreements

1. 乙の義務と範囲。 乙は商業上合理的な努力を尽し、必要に応じ又は同意の上で甲の施設への訪問、電話、電子メール、もしくはインターネットを使用し拡張サポートサービスを提供することとする（いずれの場合も指名された甲のテクニカルサポート担当者あてに）。乙は甲が書面で提供した健康、安全、セキュリティ、及びこれらに関連する全ての合理的なポリシーを遵守することとする。

2. 除外。 Cohesity ソフトウェア製品（以下「**ソフトウェア製品**」という）は Cohesity ハードウェア製品（以下「**ハードウェア製品**」という）。ソフトウェア製品とあわせて以下「**製品**」という）又は Cohesity 認定ハードウェア製品、ファームウェア、及びオペレーティングシステムの構成でのみサポートされ、乙はこれらに関する拡張サポートサービスのみを提供する義務があることとする。認定された構成の現在のリストについては Cohesity のサポートにお問い合わせください。拡張サポートサービスは (a) ソフトウェア製品のサポートされたリリース（サポート規約において定義）、(b) サポートされているハードウェア製品（ハードウェアサポート終了条件 www.cohesity.com/agreements に関するものを含む）、(c) サポート規約に従いあらゆる点で Cohesity サポートの対象となる製品のみを提供されることとする。

3. 甲の義務 本規約に定められた要件に加え、拡張サポートサービスを実行するため合理的に必要な場合、甲は乙に対し、(a) 情報及びデータ、(b) ネットワーク、システム、及び施設へのアクセス、(c) 拡張サポートサービスに関する知識と意思決定権を持つ甲の上級担当者へのアクセス、(d) 定期的な署名又はその他の承認を提供することとする。甲は乙に提供する情報及びデータの正確性と完全性についての責任を負うこととする。甲は、これらの義務を順守しない場合、拡張サポートサービスが遅延する可能性があることを了解する。甲が本規約の重大な違反を犯した場合、乙は書面による通知により、10日以内に甲が当該違反を是正しない場合、甲の拡張サポートサービスの権利を終了させることができることとする。

4. 職員及び下請け 乙は、(a) 必要なスキルレベルと利用可能なリソースに基づき、拡張サポートサービス担当者を選択し、割り当て、(b) 拡張サポートサービスの全部又は一部を、乙が選択した独立請負業者に対し、下請けに出す権利を留保することとする。乙は当該下請け業者の履行(及び違反)につき、甲に対し責任を負うこととし、下請け契約は乙の本規約に基づく義務を軽減しないものとする。

5. 所有権 乙は、全ての方法論、文書、プロセス、及びその全ての結果又は成果物を含むがこれらに限定されない、拡張サポートサービスの全ての権利、権原、及び利益(全ての知的財産権を含む)を所有することとする。

6. 保証 乙は拡張サポートサービスが、(a) 適切な資格を持つ人員を使用し、専門的かつ職人的な方法で履行されること、(b) (完了時に) 本規約に実質的に準拠すること、(c) 乙が他者に対して負う義務と矛盾する方法で履行されないことを表明、保証、及び誓約することとする。前述の保証は、(i) 乙の支配の及ばない行為により乙の履行が妨害又は防止された場合は適用されず、(ii) 拡張サポートサービスの完了後 30 日以内に甲が書面で乙に保証の違反を通知することを条件とする。保証の違反に対する甲の唯一の救済策は、乙が不完全な拡張サポートサービスを本規約に準拠するよう修正又は再履行することとする。上記で明示的に定める場合を除き、適用法の下で許可される最大限の範囲で、全ての拡張サポートサービスは「現状のまま」で無保証で提供されることとする。乙及びその供給業者は他の全ての保証を明示的に否認することとする。乙は理由の如何を問わずデータの損失又は破損に対する責任を負わないこととする。

7. 両当事者の関係 本規約のいかなる条項にもかかわらず、乙は独立した請負業者であり、甲の従業員、代理店、又は合弁会社ではない。

本規約は、(A) 保証ではなく契約を構成し、(B) EULA の追加部分であり、EULA の規定に明確に反する場合を除き、EULA の規定を変更又は優先するものではない。

Cohesity 拡張サポートサービス

インストールサービス

プログラムの説明

サービス	SKU/段階	概要	可用性
インストール	PS-INSTALL-SM-CLUS: 「開封」から「ジョブの構成」の準備ができるまで、1つのクラスター（3～8台）の現地インストール	甲との準備通話、システム検証テスト、及び、およそ 90 分未満の顧客教育を含む	全世界
	PS-INSTALL-MD-CLUS: 「開封」から「ジョブの構成」の準備ができるまで、1つのクラスター（9～24台）の現地インストール	注意：サービスに対する権利は注文・発送後 120 日間有効であり、その後は権利が失効する（返金不可）	
	PS-INSTALL-LG-CLUS: 「開封」から「ジョブの構成」の準備ができるまで、1つのクラスター（25～48台）の現地インストール		
	PS-INSTALL-XL-CLUS: 「開封」から「ジョブの構成」の準備ができるまで、1つのクラスター（49～72台）の現地インストール		

プログラムの説明

サービス	SKU/段階	概要	可用性
インストール ／クイックス タートの実装	PS-QCKSTART-SM: 本サービスは VMware、SQL、及び／又は Oracle の小規模（およそ 3 日間）環境のバックアップジョブを作成する	このサービスは有効なインストール資格と共にのみ提供される	全世界
	PS-QCKSTART-MD: 本サービスは VMware、SQL、及び／又は Oracle の小規模（およそ 5 日間）環境のバックアップジョブを作成する		
	PS-QCKSTART-LG: 本サービスは VMware、SQL、及び／又は Oracle の小規模（およそ 8 日間）環境のバックアップジョブを作成する		

1. サービス：

以下の配信案内は上記の表で定義されるインストールサービス（以下「インストールサービス」という）についての説明である：

乙のインストールサービスは、「開封」から様々な使用ケース（データ保護又はファイルサービスなど）のデータを受け入れる準備ができるまでの、乙のクラスターのインストールと構成が含まれる。本サービスはハードウェアのインストール、Cohesity プラットフォームのソフトウェア設定とその基本的なデータ保護機能、及び甲のネットワークへの統合が含まれる。インストールサービスは該当する乙の担当者又はその下請け業者（以下「Cohesity 認定代理人」という）が実行する。

2. 乙の要件：

依頼準備通話：

- a) 予想を見直し範囲を定める
- b) 利害関係者と主要な連絡先を特定する

- c) 計画の制約と制限を特定する
- d) 前提条件と環境の準備状況を確認する
- e) 論理構成捕獲資料の準備と完成
- f) 物理的な機器の設置

成功の実現：

- a) 必要に応じて Cohesity サポートポータルアカウントを作成すること
- b) 必要に応じて Cohesity トレーニングポータルアカウントを要請すること
- c) 必要に応じて Cohesity サポートの破損／修正の連絡先情報の確認をすること

知識移転ワークショップ、最大 90 分：

- a) 乙の構成と基本的なシステム操作を復習
- b) Cohesity サポートポータルの復習

インストール計画の終了と完了

3. 甲の要件：

乙のインストールサービスの義務は甲が以下の義務を満たすことを条件とする：

- a) 該当する全てのインストールサービス料金及びその他の関連料金のタイムリーな支払い
- b) Cohesity 認定代理人がインストールを実行する際、Cohesity 認定代理人が合理的に要求する支援に答え、甲の施設・サイト及び／又はネットワーク及びスタッフへの合理的なアクセスを提供すること
- c) 現場にいる間、ネットワーク／ファイアウォール管理者とバックアップソースの管理者権限を持つユーザーへのアクセスを提供すること
- d) 現場又は遠隔インストールが行われる前に事前インストールアンケートを記入し、Cohesity 認定代理人へ送信すること
- e) 現場の準備が整い物理的設置のために片付けられている事を確認すること
- f) Cohesity 認定代理人が現地を訪れる前に（又は必要に応じて遠隔インストールの前に）ネットワークスイッチがインストール及び構成されている事を確認すること
- g) 全ての性能のニーズに対し適切なネットワークの速度が伴われている事を確認すること

4. 範囲の制限：

インストールサービスは1度の訪問で完了することが想定されている。大半のケースではサービス提供は1つのSKUにつき現場で1日（又は大規模クラスターの場合2日）を超えないようにされている。

5. 特定の除外：

Cohesity 認定代理人は、(i) 変更又は破損した製品又は他のハードウェアに組み込まれている製品の一部をインストールする義務を負わず、また、以下の原因により問題が生じた製品をインストールする義務を負わない。(i) 甲の過失、乱用、又は誤用、(ii) 乙のユーザーマニュアルに定める以外の製品の使用、(iii) 乙の支配の及ばないその他の原因。

6. 定義：

- 「依頼」とは Cohesity 認定代理人と甲との間で行われる会議を意味する
- 「遠隔」とは物理的に現場にいない事を意味する
- 「クラスター」とは互いに同期し動作するノードのグループを意味する

テクニカルアカウントマネージャーサービス

プログラムの説明			
サービス	SKU/段階	概要	可用性
テクニカルアカウントマネージャー	PS-TAM-6MOS: 地域テクニカルアカウントマネージャー／6ヶ月間依頼のリソース共有	テクニカルアカウントマネージャーは乙の製品の有効なサポート契約と併せて提供される拡張サービスである 注意：リソース共有の期間は SKU 実行時に開始する	全世界
	PS-TAM-1YRS: 地域テクニカルアカウントマネージャー／1年間依頼のリソース共有		
	PS-TAM-3YRS: 地域テクニカルアカウントマネージャー／3年間依頼のリソース共有		
	PS-TAM-5YRS: 地域テクニカルアカウントマネージャー／5年間依頼のリソース共有		

1. サービス：

以下の配信案内は上記の表で定義されるテクニカルアカウントマネージャーサービス（以下「TAM」という）についての説明である：

- Cohesity TAM サービスは通常1年又は複数年の期間の定めのある契約の専用リソースである
- Cohesity 地域 TAM サービスは両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間で午前9時から午後5時まで動作し、乙の24時間7日のエスカレーション管理及びサポートサービスと連携する共有リソースである

TAM 又はプラチナサービスが提供される期間は関連する注文で指定されることとする（以下「サービス期間」という）。

2. 乙の要件：

割り当てられた乙のリソースはサービスの依頼管理を提供する。サービス期間中、乙のリソースは電話又は電子メールを介して遠隔で利用することが可能であり、発生した高度な懸念又は問題に対処することとする。乙は必要に応じ、以下の表に記載される以下のサービスを提供する必要がある：

- a. サポートの主なエスカレーション連絡先及び未解決の P1/P2 サポートケースの監督
- b. 重要な経路を特定し、必要に応じて問題とエスカレーションをサポートする
- c. 毎週／隔週の会議を開催しアップデートと次の手順を提供する
- d. 必要に応じて主題の専門家（SME）とのアクセスの内部調整を提供する
- e. 指定された TAM が不在でありサポートを提供できない場合、乙は代わりにアカウントをサポートするためのバックアップ TAM を割り当てることとする

配信の詳細		頻度
ケースオープンシステム	24時間7日ウェブポータル、電話、電子メールを介した Cohesity サポートのアクセス	N/A
TAM 可用性	両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間の平日の午前9時から午後5時まで	N/A
サポートケース管理	SR（サービスリクエスト）とSR処理を確認	必要に応じて
	アカウント固有の実装及びビジネスの詳細をサポートエンジニアに提供	必要に応じて
	エスカレーションに対する迅速な対応	要求に従い
	重大な問題の根本原因分析レポート（HW及びSW）	要求に従い
	RMAのHW破損分析の追求調査	要求に従い
アカウント管理通話	<p>依頼活動の再確認のためのTAM主催会議：</p> <ul style="list-style-type: none"> ケース管理及び優先度設定 計画及び運用の再確認 	週に1度まで
機能強化活動の管理	タイムライン管理で開始中／保留中である機能強化を再確認	四半期ごとに
	新機能強化の内部顧客支持者	必要に応じて
アップグレード及びリリース管理のサポート	一般SWリリース状態再確認：	四半期ごとに
	<ul style="list-style-type: none"> 推奨リリースに関する公開リリース記録を再確認 最善の実習法を共有 	
	甲の環境及び展開に合わせた重要リリース（LTS）の採用及び計画	四半期ごとに
ビジネスレビュー	依頼の成果物、指標及びタイムラインを定義及び再確認する現場会議	四半期ごとに
	依頼の成果物、指標及びタイムラインを確実に遂行する共同ビジネスレビュー（QBR）	四半期ごとに
	製品と技術のロードマップの提示を促進	要求に従い
積極的	積極的な重大問題のコミュニケーション	必要に応じて
情報共有	重大問題に関する役員の可視性及びコミュニケーション調整の保証	必要に応じて
白書と最善の実習法資料を提供		可能な範囲

1. 甲の要件：

乙の義務は甲が以下の義務を満たすことを条件とする：

- a. 乙の TAM リソースと連携する第一及び第二の連絡先を提供すること
- b. 合意の上である技術リソース及び必要である技術情報を提供すること
- c. 可能である場合、展開の資料／ネットワークポロジの図をタイムリーに提供すること
- d. 乙のリソースが提起するサービスに関する質問にタイムリーに対応すること

2. 範囲の制限：

TAM リソースは両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間で午前 9 時から午後 5 時まで地域的に機能する。営業時間外の場合、翌営業日まで乙の高優先度サポートキューにより直接処理される。

3. 定義：

- 「TAM」とはテクニカルアカウントマネージャーを意味する
- 「依頼」とは乙と甲との間で行われる会議を意味する
- 「遠隔」とは物理的に現場にいない事を意味する

プラチナサービス

プログラムの説明			
サービス	SKU/段階	概要	可用性
プラチナサービス	PS-PLATINUM-6MOS: 地域の TAM+指定された SRE/6 ヶ月間依頼の共有リソース PS-PLATINUM-1YRS: 地域の TAM+指定された SRE/1 年間依頼の共有リソース PS-PLATINUM-3YRS: 地域の TAM+指定された SRE/3 年間依頼の共有リソース PS-PLATINUM-5YRS: 地域の TAM+指定された SRE/5 年間依頼の共有リソース	プラチナサービスは Cohesity 製品の有効なサポート規約と併せて提供される拡張サービスである 注意：リソース共有の期間は SKU 実行時に開始する	全世界

1. サービス：

以下の配信案内は上記の表で定義されるプラチナサービスについての説明である：

プラチナサービスは甲の環境に詳しく高度な知識を持ち合わせている 2 名の乙の技術専門家（指定された DSE と TAM）を活用し、即座の支援や短期及び長期の案内と指導を受けるユニークな機会である。

指定された DSE — 全ての DSE は上級のトップレベルサポートエンジニアである。甲のケースを満足いく解決方法で処理することに直接責任を負う。当社の DSE は Cohesity プラットフォームのあらゆる側面を熟知しており既存の問題を克服しビジネス目標を達成することに役立つ環境固有の洞察を提供する事ができる。

指定された TAM — 全ての TAM は運用上の目標を達成するために必要な全ての情報とリソースにアクセスできる経験豊富な技術のベテランである。甲に割り当てられた TAM は即座に現在のケースを評価し、解決の優先順位と計画を確認し、フィードバックと提案をするための対応をする。TAM は甲及び甲のチームと協力し目標を決め、フィードバックを乙と共有し、行動を促す。TAM は要求された製品の機能強化を追跡しロードマップの入力を内部的に促進する。定期的なペースで進行中の体験を見直し、現在の環境に関する事情報告を提供し、望ましい結果を導き出す行動プランと推奨事項を作成し、マルチクラウド全体でセカンダリーワークロードが保護され生産的であることを保証する。

2. 乙の要件：

割り当てられた乙のリソースはサービスの依頼管理を提供する。サービス期間中、乙のリソースは電話又は電子メールを介して遠隔で利用することが可能であり、発生した高度な懸念又は問題に対処することとする。乙は必要に応じ、以下の表に記載される以下のサービスを提供する場合がある：

- a. サポートの主なエスカレーション連絡先及び未解決の P1/P2 サポートケースの監督
- b. 重要な経路を特定し、必要に応じて問題とエスカレーションをサポートする
- c. 毎週/隔週の会議を開催しアップデートと次の手順を提供する
- d. 必要に応じて主題の専門家（SME）とのアクセスの内部調整を提供する

甲の現地時間で午前 9 時から午後 5 時まで（両当事者の別段の合意がない限り）サポート通話は DSE にルーティングされる。何らかの理由で DSE がサポートを提供できない場合、通話はプラチナサポートキューにルーティングされる。

営業時間外及び週末のサポート通話は一般プレミアムサポートキューにルーティングされる。

指定された TAM が不在でサポート提供が不可能な場合、乙によりバックアップ TAM が指定されアカウントをサポートする。

配信の詳細		頻度
ケースオープンシステム	24 時間 7 日ウェブポータル、電話、電子メールを介した Cohesity サポートのアクセス	N/A
TAM 可用性	両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間の午前 9 時から午後 5 時まで	N/A
DSE 可用性	両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間の午前 9 時から午後 5 時まで	N/A
サポートケース管理	SR（サービスリクエスト）と SR 処理を確認	必要に応じて
	アカウント固有の実装及びビジネスの詳細をサポートエンジニアに提供	必要に応じて
	エスカレーションに対する迅速な対応	要求に従い
	重大な問題の根本原因分析レポート（HW 及び SW）	要求に従い
	RMA の HW 破損分析の追求調査	要求に従い
アカウント管理通話	<p>依頼活動の再確認のための TAM 主催会議：</p> <ul style="list-style-type: none"> ケース管理及び優先度設定 計画及び運用の再確認 	週に 1 度まで
機能強化活動の管理	タイムライン管理で開始中／保留中である機能強化を再確認	四半期ごとに
	新機能強化の内部顧客支持者	必要に応じて
アップグレード及びリリース管理のサポート	一般 SW リリース状態再確認：	四半期ごとに
	<ul style="list-style-type: none"> 推奨リリースに関する公開リリース記録を再確認 最善の実習法を共有 	
	甲の環境及び展開に合わせた重要リリース（LTS）の採用及び計画	四半期ごとに
ビジネスレビュー	依頼の成果物、指標及びタイムラインを定義及び再確認する現場会議	四半期ごとに
	依頼の成果物、指標及びタイムラインを確実に遂行する共同ビジネスレビュー（QBR）	四半期ごとに
	製品と技術のロードマップの提示を促進	要求に従い
積極的	積極的な重大問題のコミュニケーション	必要に応じて
情報共有	重大問題に関する役員の可視性及びコミュニケーション調整の保証	必要に応じて
	白書と最善の実習法資料を提供	可能な範囲

3. 甲の要件：

乙の義務は甲が以下の義務を満たすことを条件とする：

- a. 乙の TAM リソースと連携する第一及び第二の連絡先を提供すること
- b. 合意の上である技術リソース及び必要である技術情報を提供すること
- c. 可能である場合、展開の資料／ネットワークポロジの図をタイムリーに提供すること
- d. 乙のリソースが提起するサービスに関する質問にタイムリーに対応すること

4. 範囲の制限：

TAM 及び DSE リソースは両当事者の別段の合意がない限り、甲の現地時間で午前 9 時から午後 5 時まで地域的に機能する。 営業時間外の場合、翌営業日まで乙の高優先度サポートキューにより直接処理される。

5. 定義：

- 「DSE」とは指定されたサポートエンジニアを意味する
- 「TAM」とはテクニカルアカウントマネージャーを意味する
- 「依頼」とは乙と甲との間で行われる会議を意味する
- 「遠隔」とは物理的に現場にいない事を意味する

エンドユーザートレーニング

プログラムの説明			
サービス	SKU/段階	概要	可用性
エンドユーザートレーニング	TR-VIRTCLASS-1DY: インストラクター主導／ウェビナークラス (1 日間) 企業 1 社専用 (1~12 名) TR-SITECLASS-2DY: インストラクター主導／現場クラス (2 日間) 企業 1 社専用 (1~12 名) TR-SITECLASS-3DY: インストラクター主導／現場クラス (3 日間) 企業 1 社専用 (1~12 名) TR-SITECLASS-4DY: インストラクター主導／現場クラス (4 日間) 企業 1 社専用 (1~12 名) TR-VIRTSEAT-1DY: Cohesity のスケジュール／ウェビナークラスの生徒 1 席 (インストラクター主導／1 日間) TR-ROOMSEAT-1DY: Cohesity のスケジュール／対面クラスの生徒 1 席 (インストラクター主導／1 日間)	エンドユーザートレーニングは Cohesity 製品の有効なサポート規約と併せて提供される拡張サービスである 注意：サービスに関する権利は注文・発送後 180 日間有効であり、その後は権利が失効する (返金不可)	全世界

1. サービス：

以下の配信案内は上記の表で定義されるエンドユーザートレーニングについての説明である：

Cohesity エンドユーザートレーニングは Cohesity 製品に関する甲の担当者の仮想及び現場トレーニングが含まれる。本サービスには「実践的な」ラボが含まれる。トレーニングは乙の担当者又はその下請業者による指導で行われる。

2. 乙の要件：

割り当てられた乙のリソースはサービスの依頼管理を提供する。

3. 甲の要件：

乙のインストールの義務は甲が以下の義務を満たすことを条件とする：

- a. 該当する全てのトレーニング料金及びその他の関連料金のタイムリーな支払い
- b. インストラクター主導トレーニング (ILT) / 代表者はインストラクターがトレーニングを実施する現場に出席する必要がある、欠席は返金不可である
- c. E ラーニング / 代表者は合意された日時にインストラクターがトレーニングを実施する現場に出席する必要がある、欠席は返金不可である
- d. 甲によるキャンセルは関連するトレーニングコース開始の 25 営業日前までに行われなければならない

常駐サービス

企業サービス内の Cohesity の常駐者は大企業のお客様が乙の製品の購入を最大限に活用できるよう設計されている。乙の常駐者は現場でも遠隔でも、お客様の Cohesity 環境が望ましい結果を確実に達成するための継続的な支援を提供し続ける。

利点

- 企業サービス配信の主な連絡先
- 常駐者は甲のチームと密接に連携し、会社の手順及びビジネス目標を達成することを目標とする
- 甲の環境が適切に構成され最適なレベルで実行されている事を確認することに焦点を当てる
- 甲の環境、ユースケース、及びワークロードを迅速に運用することにより、価値実現までの時間を短縮する
- 環境を詳細に理解し、必要に応じて甲のサービスへの期待に応える
- 甲の変更管理手順に参加する
- ソフトウェアのパッチとフィールドアラートを検証し、次の手順についてのアドバイスをする

主要な成果物と利用可能なサービス	
新しいジョブとワークロード	<ul style="list-style-type: none">● バックアップジョブの作成/監視を支援● ジョブからのデータの回復を支援
監視とメンテナンス	<ul style="list-style-type: none">● 基本的な事情報告の設定と管理● 警報/警告の定期的な監視と解決● 成長と業績の傾向/監視● システムアップグレードの計画と実行● 環境を記述する
ケース管理	<ul style="list-style-type: none">● サポートケースを開く● サポートセンターと連携し問題のトラブルシューティングと解決を行う● ハードウェアの交換 (Cohesity の HW の場合)
顧客管理チームの拡張	<ul style="list-style-type: none">● 計画的及び事後的な活動の定期的な更新● 潜在的な変化への影響についての話し合い

範囲

Cohesity 常駐者の提案は甲の現地時間に従い通常の営業時間中に動作するよう割り当てられたリソースである。常駐者は乙の 7 x 24 エスカレーション管理及びサポートサービスと連携している。

4 時間ハードウェアサービス

プログラムの説明			
サービス	SKU/段階	概要	可用性
4 時間ハードウェアサービス	CS-P4H-[・]: 一部の Cohesity ハードウェア製品の 4 時間部品配送によるプレミアム (24 x 7) サポート	Cohesity ハードウェア製品の一部のモデルの 4 時間部品配送によるプレミアム (24 x 7) サポート; 4 時間の部品配送は乙が承認したサービス現場のみで利用可能。Cohesity サポートメンテナンス利用規約に従う。	乙が承認した 4 時間の対応現場*
	CS-P4H-NRHDD-[・]: 一部の Cohesity ハードウェア製品の 4 時間部品配送及び HDD 返品不可によるプレミアム (24 x 7) サポート	CS-P4H サポートとハードドライブ返品不可オプション	
	CS-P4H-NRHW-[・]: 一部の Cohesity ハードウェア製品の 4 時間部品配送及びハードウェア返品不可によるプレミアム (24 x 7) サポート	CS-P4H サポートとハードウェア返品不可オプション	

* 4 時間ハードウェアサービスをご利用になるお客様の現場は乙の物流サービスの事前の書面による事前承認が必要とされる

1. サービス:

乙の 4 時間ハードウェアサービスは以下の場合のみ利用可能である:

- 乙のハードウェア製品の一部のモデルとともに利用する場合、及び
- 乙が承認した応答現場で利用する場合

いずれも乙の独自の裁量で決定されることとする。甲の Cohesity ハードウェア製品が 4 時間ハードウェアサービスの対象であるかどうかを認定するための詳細は甲の Cohesity 担当者にお問い合わせください。

2. 乙の要件:

乙は以下が満たされた場合 4 時間以内に甲の現場に交換部品を届けることを保証することとする: (i) 電話ベースのトラブルシューティングの完了 (ii) 関連する現場が指定された 4 時間以内に部品の受け取りが可能であることの甲への確認。

3. 甲の要件:

乙の義務は甲が以下の義務を満たすことを条件とする:

- a. 甲は指定された期間内に乙が提供する交換部品を受け取るため、甲の代表者が現場に居合わせて対応することを可能にする責任があることとする。
- b. 4 時間ハードウェアサービスの購入後、甲がハードウェア製品を新しい場所へ移動したい場合、甲はそのような移動の少なくとも 30 日前に書面で乙に報告しなければならないこととする。乙は甲が購入した 4 時間サポートサービスが新しい場所で利用可能であることを甲に通知することとする。
 - i. 甲はハードウェアの移転により可用性が低下する可能性があること及び/又は乙が新しい場所をサポートするため 4 時間サポートサービスの価格の引き上げを提案する (甲の同意がある場合のみ有効) 可能性を認めることとする。乙はこれらをケースバイケースで甲に伝えることとする。
 - ii. 甲が上記に記載されているようにハードウェア製品の移転を乙に通知していない場合、乙は独自の裁量で 4 時間サポートサービスの提供を拒否する場合があることとする。

- iii. ハードウェア製品の移転後に4時間サポートサービスの価格の引き上げに合意された場合、甲はそのような費用の増加のため発注書を乙（又は該当する乙の認定パートナー）に速やかに提出することとする。