

Cohesity Support and Maintenance Terms and Conditions

These Cohesity Support and Maintenance Terms and Conditions (the “**Support Terms**”) apply to any customer (“**Customer**”) who is entitled to receive Premium support and maintenance services from Cohesity, Inc. (“**Cohesity**”) for specific Cohesity software product(s) (the “**Software Product**”) and/or Cohesity hardware product(s) (the “**Hardware Product**” and together with the Software Product, “**Products**”) pursuant to a written agreement or order between Customer and Cohesity (or its authorized reseller or distributor, as applicable) (an “**Agreement**”). Customer is entitled to receive only the support specified for the term that Customer has ordered and paid for pursuant to such Agreement. To the extent Cohesity has become obligated for Support Services, the following will apply with respect to Products so long as they remain Cohesity’s standard terms for Support Services and the Customer is in full compliance with Cohesity’s end-user agreement (the “**EULA**”).

IMPORTANT: The Software Products are ONLY supported on Cohesity-certified hardware, firmware and operating system configurations. Contact support for a current list of certified configurations.

SECTION 1: SOFTWARE SUPPORT

1.1. Scope of Support. Support and maintenance services consist of using reasonable efforts to provide during the Support Hours: (a) Error Correction and Telephone Support provided to a reasonable number of consistent named technical support contacts at Customer concerning installation and use of Hardware Products (if Hardware Support included in Agreement) and Supported Releases of Software Products, (b) E-mail Support, (c) Web Support, (d) Software Product updates that Cohesity in its discretion makes generally available to its support and maintenance customers without additional charge, and (e) support for Hardware Products as set forth in Section 2 below (“**Hardware Support**” and, clauses (a)-(e) collectively, “**Support**”). Cohesity shall provide Support for Supported Releases of Software Products. Customer is solely responsible for installing a Supported Release if Customer wishes to continue to receive Support.

1.2 Vulnerabilities. Cohesity agrees to provide, maintain, and support its Software Products and subsequent updates, upgrades, Fixes and bug fixes in a manner designed to ensure that the Software Products are, and remain, secure from vulnerabilities using commercially reasonable efforts and as set forth in these Support Terms. The foregoing (a) excludes any responsibility for Customer’s own environment and (b) applies for so long as Customer has a valid Cohesity Support contract in place.

1.3. Priority Levels. Cohesity shall exercise commercially reasonable efforts to correct any Error reported by Customer in the current unmodified release of a Product in accordance with the priority level assigned such Error by Cohesity (in Cohesity’s sole discretion):

Error Priority Level	Cohesity Response Obligation	Initial Response Time
Priority 1	Respond within the Initial Response Time and promptly commence the following procedures: (i) assign Cohesity engineers to correct the Error; (ii) notify Cohesity management that such Errors have been reported and of steps being taken to correct such Error(s); (iii) provide Customer with periodic reports on the status of the corrections; and (iv) in the case of Software Products, initiate work to provide Customer with a Workaround or Fix or, in the case of Hardware Products, initiate Hardware Support pursuant to Section 2 below	1 Hour
Priority 2	Respond within the relevant Initial Response Time and promptly commence the following procedures: (i) assign Cohesity engineers to correct the Error; (ii) provide Customer with periodic reports on the status of the corrections; and (iii) in the case of Software Products, initiate work to provide Customer with a Workaround or Fix or, in the case of Hardware Products, initiate Hardware Support pursuant to Section 2 below	2 Hours
Priority 3		4 Hours
Priority 4	Use reasonable efforts to acknowledge Customer’s problem report and commence reasonable efforts to supply a Fix for the Error	Reasonable Efforts

1.4. Problems not caused by Errors. If Cohesity believes that a problem reported by Customer may not be due to an Error, Cohesity will so notify Customer. At that time, Customer in its absolute discretion may (a) instruct Cohesity to proceed with problem determination at its possible expense as set forth below, or (b) instruct Cohesity that Customer does not wish the problem pursued. If Customer requests that Cohesity proceed with problem determination at its possible expense and Cohesity determines that the problem was not due to an Error, Customer shall pay Cohesity, at Cohesity’s then-current and standard consulting rates (not to exceed then-current rates for comparable services in the market) for all work performed in connection with such determination, plus reasonable related expenses which Cohesity can reasonably show were incurred therewith. Cohesity shall provide its then-current and standard consulting rates upon request. Notwithstanding the foregoing, Customer shall not be liable for (i) problem determination or repair to the extent problems are due to Errors; or (ii) work performed under this paragraph in excess of its instructions; or (iii) work performed after Customer has notified Cohesity that it

no longer wishes work on the problem determination to be continued at its possible expense (such notice deemed given when actually received by Cohesity). If Customer instructs Cohesity that it does not wish the problem pursued at its possible expense, or if such determination requires effort in excess of Customer’s instructions, Cohesity may, at its sole discretion, elect not to investigate the error with no liability therefor.

SECTION 2: HARDWARE SUPPORT

2.1. Parts Delivery Times. If Customer is using Cohesity Hardware Products and has purchased Hardware Support in the Agreement, then Cohesity will use reasonable efforts to deliver to Customer, at no charge, replacement parts that Cohesity determines are required within the Part Delivery Time:

Location	Parts Delivery Time
USA (incl. Hawaii, Alaska, Puerto Rico)	Next Business Day
EU Countries & UK	Next Business Day
Non-EU Countries in Europe	Best Efforts
Australia, Singapore, Japan, China (Beijing, Shanghai, Shenzhen, Guangzhou)	Next Business Day
Rest of World	Best Efforts
Add-On Services (may be added for an additional fee): <ul style="list-style-type: none"> • Hardware Non-Return Option • Four-Hour Hardware Services (designated locations only – see S.2.4 below) 	

Actual delivery times may vary if Customer’s location is geographically remote; if common carriers encounter delays or require special transportation arrangements for reaching Customer’s site, or if customs clearances impose delays. Replacement parts may be new or refurbished at Cohesity’s option (warranties and other Customer rights will apply in respect of refurbished replacement parts as though new).

2.2. RMA Process

2.2.1 A case is required for hardware troubleshooting and product (or part) replacement. All returns must be authorized and assigned a Return Materials Authorization (“**RMA**”) number in advance by Cohesity Support personnel. Replacement products and components are shipped based on instructions generated by Cohesity support personnel.

2.2.2 Cohesity products and components that are (a) covered under the terms and conditions of Cohesity’s Express Limited Warranty; or (b) covered under purchased Hardware Support under the Agreement (collectively “**Covered Products**”) must be pre-authorized for return by Cohesity with an RMA number marked on the outside of the package and packaged appropriately for safe shipment. Only packages with RMA numbers written on the outside of the shipping carton and/or the packing slips and shipping paperwork will be accepted by Cohesity’s receiving department, or its designated repair partner. All other packages will be rejected. If Customer does not follow Cohesity’s RMA process, Cohesity may invoice Customer the full cost of the replacement part.

2.2.3 Once Cohesity support personnel have determined a replacement part (or product) is needed, a replacement will be shipped. The Customer (or its designee) will receive a dispatch number which also acts as the RMA number. Cohesity will be responsible for all freight charges for returned Covered Products or components via a Cohesity designated carrier.

2.3 Hardware Non-Return Option. Defective parts must be returned following Cohesity’s standard RMA process set forth in Section 2.2 of these Support Terms, unless Customer has purchased the Hardware Non-Return Option as an Add-On to its Agreement. If Customer has purchased this Add-On, Customer will not be required to return Non-Return Parts per Cohesity’s RMA policy.

2.4. Four-Hour Hardware Services. For more information and applicable terms & conditions, please refer to the Enhanced Support Services Terms and Conditions available at www.cohesity.com/agreements.

2.5. Third Party Hardware. Cohesity does NOT support hardware other than Cohesity’s own Hardware Products. Customers using Cohesity-certified third-party hardware must obtain any required support for that hardware independently. However, Cohesity shall provide reasonable assistance to Customer to help determine if a hardware support issue exists requiring support/maintenance from the third-party (and if so, attending calls on the issue between the Customer and the third party if Customer so requests).

SECTION 3: EXCLUSIONS FROM SUPPORT

Cohesity shall have no obligation to support: (i) altered or damaged Products; (ii) any portion of a Product incorporated with or into other software and/or hardware, as applicable; (iii) any Software Product that is not a Supported Release; (iv) Product problems caused by Customer's negligence, abuse, misapplication, use of Products other than as specified in Cohesity's user manual, or other causes beyond the control of Cohesity; (v) Software Products installed on any hardware not certified by Cohesity, or (vi) third party products not approved in writing by Cohesity. Cohesity shall have no liability for any changes in Customer's hardware which may be necessary to use Software Products due to a Workaround or maintenance release. Any enhanced support services (e.g installation, TAM) are subject to our Enhanced Support Services Terms and Conditions available at www.cohesity.com/agreements, which are incorporated by reference herein. Support is available in the English language only.

SECTION 4: DEFINITIONS

- a) **"E-mail support"** means the ability to make requests for Support by e-mail, including automated reply and/or ticketing generation, at any time;
- b) **"Error"** means an error in a Product which significantly degrades such Product as compared to Cohesity's published performance specifications;
- c) **"Error Correction"** means the use of commercially reasonable efforts to correct Errors;
- d) **"Fix"** means repair or replacement of object or executable code versions of a Software Product or documentation to correct Errors;
- e) **"Hardware Non-Return Option"** means an optional Add-On Service that, if purchased, entitles Customer to retain defective persistent data storage hardware parts that could retain sensitive data, such as flash memory, solid state disks and hard disk drives, that have been replaced by Cohesity ("**Non-Return Parts**") pursuant to Hardware Support;
- f) **"Initial Response Time"** means the amount of time between Cohesity receiving a support request from Customer and responding to such request;
- g) **"Part Delivery Time"** means the number of days after Cohesity has diagnosed a problem and determined that hardware replacement parts are required for such problem;
- h) **"Previous Sequential Release"** means the immediately previous release of a Software Product which has been replaced by a subsequent release of the same or upgraded Software Product;
- i) **"Priority 1 Error"** means an Error which causes Customer's production use of a Product to be stopped, or so severely impacted that Customer cannot reasonably continue use of the Product;
- j) **"Priority 2 Error"** means an Error which causes important Product features to be unavailable (and, in the case of Software Products, with no acceptable Workaround), but Customer's production use is capable of continuing;
- k) **"Priority 3 Error"** means an Error which causes important Product features to be unavailable (but, in the case of Software Products, a Workaround is available), or less significant Software Product features to be unavailable, but Customer's production use is capable of continuing;
- l) **"Priority 4 Error"** means any Error which is not a Priority 1 Error, Priority 2 Error, or Priority 3 Error;
- m) **"Supported Release"** means the current release of a Software Product and the two (2) prior Previous Sequential Releases;
- n) **"Telephone Support"** means technical support telephone assistance concerning the installation and use of Products;
- o) **"Web Support"** means information available on the World Wide Web, including access to product and support forums, frequently asked questions, and product documentation, and
- p) **"Workaround"** means a change in the procedures followed or data supplied by Customer to avoid an Error without substantially impairing intended use of a Software Product.

THESE SUPPORT TERMS (A) CONSTITUTE A SERVICE CONTRACT, NOT A PRODUCT 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. ALL PRODUCTS AND MATERIALS RELATED THERETO ARE SUBJECT EXCLUSIVELY TO THE WARRANTIES SEPARATELY SUPPLIED.

Cohesity サポート・メンテナンス契約条件

これらの Cohesity サポート及びメンテナンス契約条件(以下「**サポート条件**」という)は特定の Cohesity ソフトウェア製品(以下「**ソフトウェア製品**」という)及び/又は Cohesity ハードウェア製品(以下「**ハードウェア製品**」といい、両方の場合「**製品**」という)について Cohesity Inc.(以下「**乙**」という)からプレミアムサポート及びメンテナンスを受ける資格のあるお客様(以下「**甲**」という)に甲と乙(又は該当する認定リセラー又はディストリビューター)との間の書面による合意もしくは注文に従い(以下「**契約**」という)適用されることとする。甲は契約に従い甲が注文及び支払いを行われた時期に指定されたサポートのみ受ける権利があることとする。乙がサポートサービスの義務を負う場合、以下の条件がサポートサービスに関する乙の標準条件であり甲が乙のエンドユーザー契約(以下「**EULA**」という)に完全に従う限り、製品に関し以下が適用されることとする。

注意点:本ソフトウェア製品は Cohesity 認定のハードウェア、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することとします。認定済みである構成の現在のリストについてはサポートにお問い合わせください。

第一節:ソフトウェアサポート

1.1 サポート範囲

サポート及びメンテナンスサービスはサポート営業時間中に合理的な努力を用いて提供することとし以下を含む:(a)ハードウェア製品(ハードウェアのサポートが契約に含まれている場合)及びサポートリリースされているソフトウェア製品のインストールと使用に関し、エラー修正と電話対応を甲の合理的な数の指定されたテクニカルサポートの連絡先へ提供すること(b)E-mail サポート(c)ウェブサポート(d)乙の裁量により追加料金なしでソフトウェア製品の更新をサポート及びメンテナンスを受ける甲に提供すること(e)以下の第二節に記載されているハードウェア製品のサポート(以下「**ハードウェアサポート**」といい、条項(a)-(e)を合わせ「**サポート**」という)。乙はサポートリリースされているソフトウェア製品のサポートを提供することとする。甲が引き続きサポートを受けることを希望する場合、サポートされているリリースのインストールをすることに對し甲が単独で責任を負うこととする。

1.2 脆弱性

乙は本サポート条件に従い商業的に合理的な努力を用いてソフトウェア製品を脆弱性から保護し今後そう続けるように計画された方法でソフトウェア製品及びその後の更新、アップグレード、修正、バグ修正を提供し維持しサポートすることに同意することとする。尚、前述に示された(a)では甲の環境に対する責任を除外し(b)では甲が有効な乙のサポート契約を締結している限り適用することとする。

1.3 優先順位

乙は商業的に合理的な努力を用いて乙が割り当てたエラー優先順位(乙の独自の裁量による)に従い現在の変更されていないリリースである製品の中、甲から報告されたエラーを修正することとする:

エラー優先順	乙の対応義務	初期応答時
--------	--------	-------

位		間
優先度 1	<p>初期応答時間内に応答し、次の手順を速やかに開始することとする:</p> <p>(i)乙の技術陣のエラー修正への割り当て、 (ii)乙の管理者へのエラーの発生報告及びエラー修正の段取りについての通知、 (iii)甲への修正のステータスに関する定期的なレポート提供、 (iv)ソフトウェア製品の場合、回避策又は修正を甲に提供する作業を開始し、ハードウェア製品の場合、以下の第二節に従いハードウェアサポートを開始することとする</p>	1 時間
優先度 2	<p>関連する初期応答時間内に応答し、次の手順を速やかに開始することとする:</p> <p>(i)乙の技術陣のエラー修正への割り当て、</p>	2 時間
優先度 3	<p>(ii) 甲への修正のステータスに関する定期的なレポート提供、 (iii)ソフトウェア製品の場合、回避策又は修正を甲に提供する作業を開始し、ハードウェア製品の場合、以下の第二節に従いハードウェアサポートを開始することとする</p>	4 時間
優先度 4	<p>甲の問題報告を確認するため合理的な努力を払い、エラー修正を提供するため合理的な努力を開始することとする</p>	合理的な努力の範囲

1. 4 エラーが原因ではない問題

甲が報告した問題がエラーによるものではないと乙が判断した場合、乙は甲にそれを通知することとする。その時点で甲はその絶対的な裁量により(a)乙に下記の可能な費用で問題判別を進めるよう指示するか(b)もしくは乙に甲が問題の追求を望まないことを指示する。甲が乙に可能な費用で問題判別を進めることを要求し、乙が問題がエラーによるものでない判断した場合、甲は乙にその判別に関連して行われた全ての作業に加え乙が発生した場所を合理的に示すことができる合理的な関連費用をその時点で最新の標準コンサルティングレート(市場での同等のサービスの当時のレートを超えず)で支払う。乙は要求に応じてその時点での標準的なコンサルティングレートを提供することとする。上記に関わらず甲は以下について責任を負わないこととする(i)問題がエラーによるものである場合の問題の判別又は修正(ii)指示を超えてこの段落の下で実行される作業(iii)甲が乙に問題判別の作業を可能な限りの費用で継続することを希望しないことを通知した後に実行された作業(実際に乙が受領した時に通知したとみなされる)。尚、甲が乙に可能な費用で問題の追求を望まないことを指示した場合、又はそのような判別が甲の指示を超える努力を必要とする場合、乙は独自の裁量でその責任を負うことなくエラーの調査を行わないことを選択できることとする。

第二節:ハードウェアサポート

2. 1 部品配送時間

甲が乙のハードウェア製品を使用しており契約でハードウェアサポートを購入している場合、乙は合理的な努力を用いて乙が必要と判断した交換部品を部品配送時間に無料で甲に提供することとする:

所在地	部品配送時間
アメリカ合衆国(ハワイ、アラスカ、プエルトリコを含む)	翌営業日
EU 諸国及び英国	翌営業日
ヨーロッパ非 EU 諸国	最善の努力
オーストラリア、シンガポール、日本、中国(北京、上海、深セン、広州)	翌営業日
その他の地域	最善の努力
追加サービス(追加料金で追加可能):	
<ul style="list-style-type: none"> ● ハードウェア返品不可オプション ● 4時間のハードウェアサービス(指定された場所のみ・以下 2.4 を参照) 	

甲の所在地が地理的に離れている場合、又は一般的な運送業者が遅延に遭遇した場合、甲の所在地に到達するための特別な輸送手配が必要な場合、又は通関が遅延を課す場合、実際の配送時間が異なる場合がある。交換部品は乙のオプションで新品又は再生品である場合がある(再生品の交換部品に関しては新品の様に保証及びその他の甲の権利が適用されることとする)。

2.2 RMA プロセス

2.2.1 ハードウェアの不良診断と製品(又は部品)の交換にはケースが必要であることとする。全ての返品は乙のサポート担当者による事前に承認された返品承認(「RMA」)番号が割り当てられていなければならないこととする。交換製品及び部品は乙のサポート担当者が生成する指示に基づき出荷されることとする。

2.2.2 (a)乙の明示的限定保証の契約条件の対象である、もしくは(b)契約に基づき購入したハードウェアサポートの対象となる乙の製品及び部品(総称し「**対象製品**」という)は乙による返品の事前承認が必要でありパッケージの外側に RMA 番号が示され安全な輸送のため適切にパッケージすることとする。乙の受け取り部門又は指定された修理パートナーは出荷用カートンの外側及び/又は梱包票と出荷書類に RMA 番号が示されたパッケージのみを受け取ることとする。その他の全てのパッケージは拒否することとする。甲が乙の RMA プロセスに従わない場合、乙は交換部品の全費用を甲に請求する場合があることとする。

2.2.3 乙のサポート担当者が交換部品(又は製品)が必要であると判断した場合、交換品を発送することとする。RMA 番号としても機能する発送番号が甲(又はその被指名人)に送られることとする。乙は、乙の指定された運送業者を介して返品対象製品又は部品の全ての運賃を負担することとする。

2.3 ハードウェア返品不可オプション

甲が契約の追加としてハードウェアの返品不可オプションを購入した場合を除き、欠陥部品は本サポート条件の2. 2に記載されている乙の標準 RMA プロセスに従い返品しなければならないこととする。甲がそのような追加を購入した場合、乙の RMA 方針に従い返品不可の部品を返却する必要がないこととする。

2. 4 4 時間のハードウェアサービス

詳細及び適用される契約条件については(www.cohesity.com/agreements)に示された拡張サポートサービスの契約条件を参照してください。

2. 5 第三者ハードウェア

乙は乙のハードウェア製品以外のハードウェアをサポートしないこととする。甲が乙認定の第三者ハードウェアを使用している場合、そのようなハードウェアに必要なサポートを個別に取得する必要があることとする。その場合、乙は第三者からのサポート/メンテナンスを必要とするハードウェアサポートに問題が存在するかを判断する為、甲に合理的な支援を提供することとする(そのような場合に甲が要求する場合、乙は甲と第三者の間の問題に関する電話会議への出席をすることとする)。

第三節:サポートからの除外

乙は以下をサポートする義務を負わないものとする:(i)変更又は破損した製品 (ii)該当する場合、他のソフトウェア及び/又はハードウェアに組み込まれた製品の任意の部分 (iii)サポートされているリリースではないソフトウェア製品 (iv)甲の過失、悪用、誤用、乙のユーザーマニュアルで指定されているもの以外の製品の使用、又は乙の制御を超える他の原因による製品の問題 (v)乙の認定を受けていないハードウェアにインストールされているソフトウェア製品、もしくは (vi)乙が書面で承認していない第三者の製品。乙は回避策又はメンテナンスリリースの為ソフトウェア製品を使用する為に必要な甲のハードウェアの変更に関し一切の責任を負わないこととする。拡張サポートサービス(インストール、TAM など)は(www.cohesity.com/agreements)で利用可能な拡張サポートサービス利用規約の対象であり、この利用規約は参照により本書に組み込まれることとする。尚、サポートは英語のみで利用可能である。

第四節:定義

- (a)「E-mail サポート」とは、自動返信及び/又はチケット生成を含む電子メールによるサポートのリクエストを行う機能を意味します。
- (b)「エラー」とは、乙の公開されているパフォーマンス仕様と比較して製品を著しく劣化させる製品のエラーを意味します。
- (c)「エラー修正」とは、商業的に合理的な努力によりエラーを修正することを意味します。
- (d)「修正」とは、ソフトウェア製品のオブジェクトコード又は実行コードの修復、交換、又はエラーを修正する為の書類を意味します。
- (e)「ハードウェア返品不可オプション」とは、ハードウェアサポートに従い、購入した場合、乙に置き換えられたフラッシュメモリ、ソリッドステートディスク、ハードディスクドライブなどの機密データを保持する可能性のある破損した永続的なデータストレージハードウェア部品(返品不可部品)を甲が保持するオプションの追加サービスを意味します。

- (f)「**初期応答時間**」とは、乙が甲からサポート要求を受信してからその要求に応答するまでの時間を意味します。
- (g)「**部品配送時間**」とは、乙が問題を診断し、その問題にハードウェア交換部品が必要であると判断した後の日数を意味します。
- (h)「**旧リリース**」とは、同じ又はアップグレードされたソフトウェア製品の後続のリリースにより置き換えられたソフトウェア製品の直前のリリースを意味します。
- (i)「**優先度1エラー**」とは、甲による製品の本番使用が停止されるか、又は製品の使用を合理的に継続出来ない程深刻な影響を与えるエラーを意味します。
- (j)「**優先度2エラー**」とは、重要な製品機能を使用不可能にする(ソフトウェア製品の場合許容される回避策がなく)が、甲の本番使用は継続することが出来る場合のエラーを意味します。
- (k)「**優先度3エラー**」とは、重要な製品機能を使用不可能にする(ただし、ソフトウェア製品の場合回避策が使用可能である)か、又はより重要でないソフトウェア製品の機能を使用不可能にするが、甲の本番使用は継続することが出来る場合のエラーを意味します。
- (l)「**優先度4エラー**」とは、優先度1エラー、優先度2エラー、又は優先度3エラーではないエラーを意味します。
- (m)「**サポートされているリリース**」とは、ソフトウェア製品の現在のリリースと直近の二つの旧リリースを意味します。
- (n)「**電話サポート**」とは、製品のインストールと使用に関する技術サポートの電話支援を意味します。
- (o)「**ウェブサポート**」とは、製品及びサポートフォーラムへのアクセス、よくある質問、製品の書類など、World Wide Web で入手可能な情報を意味します。
- (p)「**回避策**」とは、ソフトウェア製品の使用目的を実質的に損なうことなくエラーを回避する為に甲がそれに従いデータ提供して行う手順の変更を意味します。

これらのサポート条件は(A)製品保証ではなくサービス契約を構成するものであり(B)EULA の追加部分であり、EULA の条件と明白に矛盾する範囲を除き、変更又は優先するものではないこととする。これらに関連する全ての製品及び材料は別途提供される保証の対象であることとする。