

## OPSWAT製品ハードウェアサポートサービス仕様書

本OPSWAT製品ハードウェアサポートサービス仕様書は、サポート問合せ担当者(以下「問合せ担当者」という)に対して、株式会社ネットワールド(以下「NW」という)が提供する、OPSWAT製品の技術支援(以下「サポート」という)サービスの内容を定めるものです。

### 1. サービスの開始と期間

- ① サポートを受けることを希望する場合は、別紙のNW指定の申請書に必要事項をご記入のうえ、NWあるいは、NWの販売代理店にご送付下さい。NWがサポートサービス申し込みを受け付けたことを示す文書(以下「サービス開始案内」という)を、問合せ担当者に送付することによりサポートが開始されます。
- ② サポートは、サービス開始案内に記載のサポート期間終了日をもって終了となります。
- ③ NWは、問合せ担当者に対してサポートに関する案内を登録時および不定期で送付します。

### 2. サービスの契約番号

- ① NWは問合せ担当者に、サービス開始案内を発行する際に契約番号を通知します。
- ② 問合せ担当者は、受領した契約番号を自己の責任を持って管理するものとします。不正使用が行われた場合であっても、NWは一切の責任を負いません。
- ③ 問合せ担当者は、受領した契約番号等をいかなる理由でも、第三者に譲渡、貸与、販売することはできません。

### 3. ハードウェアサポートサービスの内容

NWが問合せ担当者に提供するハードウェアサポートサービスの内容、対応の詳細および実施条件は、次の通りとします。

#### (サポート受付方法)

「サービス開始案内」に記載されているメールアドレスへご連絡下さい。問合せ担当者からハードウェア故障の受け付けをします。また、問合せ担当者は登録者名と製品名、型番、シリアル番号等の契約情報とハードウェア故障の詳細をサポート要員に告げるものとします。

#### (切り分け)

- ① サポート受付時に、問合せ担当者がサポート契約対象機器のハードウェア故障が確認出来ている事で受付が進捗します。
- ② 問合せ担当者がハードウェア故障を確認できない場合、NWはハードウェア故障切り分けのための技術支援をヘルプデスクサポートサービスにて提供します。ハードウェア故障の特定につながる現象の詳細や再現方法、LED表示、システムのログ、コンソール出力等を必要に応じて提出して頂く場合がありますので、適時記録しておきます。同時にヘルプデスクサポートへ投稿して下さい。
- ③ メーカーからハードウェア故障の承認が得られた時点でハードウェア故障が確定し、ハードウェアサポート受付が完了します。

#### (対応時間帯)

祝祭日とNWの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分の受付となります。ただし、15時までにパーツ配送センターに機器発送指示が完了できない時は、翌営業日の機器発送指示の対応となります。なお「サービス開始案内」に対応時間に関する記載がある場合は、それが本項に優先するものとします。

#### (サポート内容)

- ① センドバック保守サービス  
問合せ担当者からのハードウェア故障の連絡により、NWがメーカーへハードウェア故障手続きを行います。メーカーによるハードウェア故障の承認後に、問合せ担当者が故障機器をNWが指定する場所に送付することにより、NWはメーカーへ障害機器を返却します。メーカーより代替機器を受領後、通電確認が完了しましたら、問合せ担当者へ代替機器を送付します。問合せ担当者は返却期日の指定および代替機器の貸し出し要求はできないものとします。障害機器発送の送料については、発送元負担とし、代替機器のソフトウェアのバージョン調整、及び設定ファイルのリストア作業は問合せ担当者が行うものとします。なお、NWが問合せ担当者からの連絡内容をハードウェア故障ではないと確認、判断できた場合、NWはメーカーへ障害連絡を行わず、交換対応を受け付けないことを問合せ担当者は了承するものとします。
- ② オンサイト保守サービス  
問合せ担当者からのハードウェア故障の連絡により、NWがメーカーへハードウェア故障手続きを行います。メーカーによるハードウェア故障の承認後に、NWはメーカーより代替機器を受領します。通電確認が完了しましたら、バージョン調整と設定のリストア作業を行います。この際、問合せ担当者にて設定ファイルの提供が必要です。設定ファイルをお持ちで無い場合はリストア作業については問合せ担当者の作業となります。NWで代替機の調整が完了しましたら、問合せ担当者へ代替機器の送付住所やオンサイト日時を調整します。オンサイト日に故障機と代替機の機器交換を行い、故障機を回収します。なお、NWが問合せ担当者からの連絡内容をハードウェア故障ではないと確認、判断できた場合、NWはメーカーへ障害連絡を行わず、交換対応を受け付けないことを問合せ担当者は了承するものとします。
- ③ 後述「9.適用の除外」に記載の内容については、本サービスの範囲外とし、回答・対応は行わないものとします。

#### (障害機器、代替機器、修理完了機器について)

- ① ハードウェアサポートサービスで使用する代替機器は未使用品ではなく、メーカーもしくはNWにて動作確認された良品となります。
- ② NWは機器に保存されている設定ファイル、ログ情報等のデータは、別装置、メディアに適切に保存されているものとみなして作業を実施するものとし、機器の故障、データの紛失に起因する損害については、一切の責を負わないものとします。
- ③ 代替機器は障害機器と同機種を原則としますが、場合によっては同等機種と交換させていただく場合があります。
- ④ 代替機器の所有権は問合せ担当者へ、障害機器の所有権はNWもしくはメーカーへ移転するものとします。

#### (サポート対応時間の目安)

ハードウェア故障の受付完了後、メーカーのハードウェア故障の承認が得られると、一次サポート受付が完了します。その完了から2週間を目安にメーカーから代替機がNW指定の住所に送付されます。

### 4. ヘルプデスクサポートサービス内容

NWが問合せ担当者に提供するヘルプデスクサポートサービスの内容、対応の詳細および実施条件は、次の通りとします。

#### (サポート受付方法)

対象機器のソフトウェアやハードウェアの技術的な問合せは、Webでのシステム(以下「TEC-World」という)を使用して行なわれるものとします。TEC-Worldを利用する際は、事前に通知しているIDとパスワードを利用してログインするものとします。また、問合せ担当者は、登録者名と製品名、型番、シリアル番号等の契約情報と障害の詳細をサポート要員に告げるものとします。

#### (対応時間帯)

問い合わせの受付および対応時間は、祝祭日とNWの休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分となります。ただし、Webシステムへの投稿は随時可能とします。

#### (サポート内容)

- ① TEC-Worldのサポートは、問合せ担当者からの対象製品について、それ以上細分化できない問合せ(以下「1インシデント」という)に対して、NWがオフサイトで実施するものです。
- ② 問合せ担当者からの問合せをNWが受理した時点で、1インシデントが消費されることとします。
- ③ 問合せ担当者からのTEC-Worldの問合せの中に複数の問合せが含まれる場合は、①に従い細分化された1インシデント毎に対応することとします。
- ④ TEC-Worldのサポートの内容は以下の通りとします。
  - ・ セットアップ方法の確認
  - ・ 操作、設定方法に関する技術情報の提供(構築中の支援については除く)
  - ・ 障害についての切り分け、回避策、対応策等の支援
- ⑤ 後述「9.適用の除外」に記載の内容については、本サービスの範囲外とし、回答は行わないものとします。
- ⑥ NWは、問合せ担当者からの問合せの原因となる製品の不具合の修正に関して保証するものではありません。また、製品の不具合に関する問合せの場合もTEC-Worldのインシデントを消費するものとします。
- ⑦ 本仕様書に基づく問合せに対する回答は当日中に行うことを基本としますが、TEC-Worldへの本製品の問い合わせ状況やお問い合わせの障害内容により調査に時間を頂く場合があります。回答にお時間が掛かる事があります。問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑧ インシデントの有効期間は、サービス開始案内に記載されているご契約期間とします。サポート期間満了時における未消費のインシデントは無効となります。問合せ担当者はNWに対し、当該インシデント分の料金等の返還請求をできないものとします。
- ⑨ インシデントのクローズは問合せ担当者の了承を以てクローズとします。また、NWサポート要員からの回答後30日経過しても問合せ担当者からの連絡がない場合、当該インシデントはクローズされるものとします。ただし、問合せ担当者の正当な理由により連絡が遅れた場合に関しては、該当インシデントを再オープンして再開するか、システム上その対応ができない場合に新規に投稿を行って継続対応するものとします。
- ⑩ 本サポート契約期間中に対象機器のソフトウェアの更新版やパッチ等がリリースされた場合、問合せ担当者からの要求により、無償で使用权を供与します。

### 5.機器の取り扱いおよび作業協力

#### (ソフトウェアバージョンの管理)

ソフトウェアについては当該機で動作する最新バージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。このため適切なサポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願いすることがあります。

#### (データ保護)

問合せ担当者は機器の内部、もしくは機器が扱う情報を保護するためのバックアップや設定情報の管理など適切な防御措置を問合せ担当者の責任において実施するものとします。また、バージョンが古いソフトウェアの設定ファイルは、最新のソフトウェアや代替機器では、復元できない場合がありますので、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。

#### (機器の移動)

対象機器の設置先住所の変更がある場合には、問合せ担当者は事前にNWに連絡し、本サービスの継続が可能か確認するものとします。

#### (作業協力)

NWがサポートを実施する際、問合せ担当者は、次の事項についてNWに協力するものとします。

- ① サポートに必要な範囲と時間内での機器使用の中止と、作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供。
- ② サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの費用と、日程の変更、延長を含めた問合せ担当者側の業務停止によって生ずる損失の負担。
- ③ NWによる機器の不具合または不良箇所の探求作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合にかかわるアウトプット等、不具合是正の資となるデータの提供。
- ④ その他、NWが問合せ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

### 6.サービスの責任

- ① NWの回答に基づく作業は、全て問合せ担当者の責任において実施するものとします。
- ② 契約対象製品の不具合に起因するいかなる損害についてもNWは一切責任を負わないものとします。
- ③ NWの責に帰すべき事由により問合せ担当者に損害が発生した場合、その賠償額は当該サポート料金を上限とします。
- ④ 天災、火災、騒乱、その他の不可抗力によりサポートを提供できない場合があることを問合せ担当者は承諾するものとします。

### 7.サービスの運用

#### (再委託)

NWは本仕様書に基づくサポートを、NWの指定する第三者へ委託できるものとします。但し、その場合においても、NWは本仕様書でNWに課せられた責を免れるものではないものとします。

#### (運用)

- ① サポートは、サポート要員によって行われるものとし、NWの社員またはNWが選任した代行者がその任にあたるものとします。
- ② NWは、NWの都合により、サポート要員を随時交代できるものとします。
- ③ サポートは日本語で行い、日本国内からの問合せのみを対象とします。
- ④ 問合せ担当者は、NWがサポートを行う上で必要な情報をNWの要求に応じて適時に無償で提供するものとしますが、NWは提供された情報をサポート以外の用途では使用しないものとします。またNWは提供された情報を必要に応じてメーカーへ提示する場合があります。
- ⑤ 問合せは、NW指定の(ウェブ申請を含む)申請書に問合せ担当者として明記した者を窓口とし、この者以外はサポートを受ける権利を行使できないものとします。

- ⑥ 問合せ担当者は、ベンダーの資格取得者、認定技術教育セミナーを受講した者、または同等の知識を有する者とします。前記した知識を有しない問合せ担当者に対して、NWは回答の努力をし、問合せ担当者は作業協力することを了承することとします。
- ⑦ 問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サポート申込時の登録データに変更が生じた場合、速やかに NWへ通知することとします。問合せ担当者が本通知を怠った場合、NWは問合せ担当者に対してサポートを提供できない場合があります、問合せ担当者はこれを了承することとします。

#### 8.特定個人情報の取扱い

- ① 特定個人情報とは、個人情報(「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報をいう)や特定個人情報(「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」に定める「個人番号」や「特定個人情報」をいう)をいいます。
- ② サポートは、特定個人情報を含む電子データの中身の取扱いを行わないため、特定個人情報関係事務や特定個人情報利用事務の委託には該当しません。
- ③ サポートの履行のために問合せ担当者がNWに提供した情報に特定個人情報が含まれている場合であっても、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

#### 9.適用の除外

次の事項は、本サポートの範囲外とします。

- ・ システムやネットワークなどに対する設計、構築、運用、開発の技術支援(コンサルティング)
- ・ メーカーから公開されていない仕様に関する情報の提供
- ・ メーカーが開発や提供を終了したソフトウェアバージョンに対するサポート、またはメーカーの指定外のソフトウェアバージョン使用時のサポート
- ・ 製品で検知したアラートへの分析、対応、誤検知かどうかの判断、フォレンジックや設定のチューニング
- ・ 不具合の修正ならびにソフトウェアの不適切な使用および誤用に起因するトラブル解決へのサポート
- ・ 機器および利用環境の構成変更などに伴うソフトウェア更新やコンフィグレーションの変更作業
- ・ サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアの関係するトラブルの解決や検証
- ・ 問合せ担当者または使用者の端末や環境に依存する障害
- ・ 破損した問合せ担当者固有データの修復作業
- ・ ソフトウェアの不具合およびそれに起因する障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ・ 交換作業時の作業報告書以外の障害に関する詳細報告書の作成および提出
- ・ 地震、風水害などの自然災害、および火災、騒動や暴動などによる損傷の修理・整備・サポート
- ・ 使用者または問合せ担当者による機器の誤操作、電力の不足、電力の変動、不適切な空調、粉塵、ホコリ等機器に定められた環境条件、接続条件以外で生じた故障、および外観のへこみ、キズ等の損傷が見られる機器の修理・整備・サポート
- ・ NWのサポート要員以外による機器の修理・改造・移動等により生じた故障の修理・整備・サポート
- ・ 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造及び移動作業
- ・ 障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、機器全体の交換
- ・ 障害発生パーツの障害原因分析および解析作業
- ・ 消耗品およびアクセサリの供給
- ・ 相互接続および相互性に関する問題
- ・ 2.5m以上の高所に設置されている機器の交換作業(機器の交換前に2.5m以上の高所から取り外しておくこと)
- ・ その他、問合せ担当者および使用者の責に帰すべき事由に基づく作業

2026年07月24日  
株式会社ネットワールド