

Arctera ソフトウェア製品サポートサービス仕様書

本Arctera ソフトウェア製品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ク（以下「NW」という）が提供する、Arctera ソフトウェアの技術支援（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な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ください。NWがサポートサービス申込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。
- ③NW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

- ①NWは問合せ担当者に、サービス開始案内を以って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. サポートサービスの内容

（サポート受付方法）

問合せは、NW の指定した電話番号、電子メールアドレス及び Web でのサポートシステム（以下「TEC-World」という）を使用して問合せ担当者によって行われるものとします。問合せ担当者は名前と契約番号をサポート要員に告げるかメールに明記する必要があります。TEC-World を利用する際は、事前に通知した ID とパスワードを利用してログインするものとします。

（対応時間帯）

L1(Basic Support)申込の場合、電話による問合せの受付時間は、祝祭日と NW の休業日を除く月曜日から金曜日の 9:00～17:30 とします。電子メール及びTEC-World による問合せは随時受け付けますが、サポートは NW 業務時間内(9:00～17:30)とします。

L2(Essential Support)申込の場合、問合せは 24 時間 365 日随時対応とします。なお「サービス開始案内」に受付方法や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問合せ担当者からの問合せに対して、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があった時点で、1インシデントが消費されるものとします。
- ③問合せ担当者の問合せの中に複数の問合せが含まれる場合、1問合せ毎に1インシデントが消費されるものとします。
- ④サポートの内容は以下の通りとします。
 - ・ 障害についての回避策、対応策等の助言
 - ・ 操作、設定方法に関する技術上の助言（構築中の支援については除く）
 - ・ 修正モジュール・パッチの提供
 - ・ ライセンスのアップグレード権利の付与（サポート期間中は追加費用が発生することなく、対象ソフトウェアのパッチ及び後継バージョンのメディアを入手し、アップグレードすることができます。）
- ⑤後述「7.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。
- ⑥NWは、障害の原因となる製品のバグ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、故障の問合せも原則としてインシデントは消費されます。
- ⑦問合せの一次回答は当日中に行うことを基本としますが、障害の内容により調査に時間をいただく場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑧製造元のサポートが終了したソフトウェアに関する問い合わせの回答は、行わないものとします。
- ⑨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。サポート期間終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はできないものとします。
- ⑩インシデントのクローズは問合せ担当者的了承を以っ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、再度インシデントをオープンして再開するものとします。

4. サービスの責任

- ①サポート要員の助言に基づいての作業は、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。
- ②NWはいかなる場合においても本仕様書にしたがったサポートの提供に関して、間接的損害、付随的損害、結果的損害、経済的損害、逸失利益、売上げの喪失、データの消失について、そのような損害が生じる可能性について知っていたか或いは知り得たかに拘わらず、一切の責任を負わないものとします。
- ③NWの過失により、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。

5. 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。
- ②NW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製品開発元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、各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なります。
- 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へ通知する事とします。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、問合せ担当者はこれを了承するものとします。

6. 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は行なわないため、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。

7. 適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- ・ 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)
- ・ 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
- ・ 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、またはメーカーが指定する以外のソフトウェアバージョン使用時のサポート
- ・ 滅失または毀損した問合せ担当者固有データの修復作業
- ・ ソフトウェア更新版の媒体提供および実装に伴う作業
- ・ バグ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・コンフィグレーションの変更作業
- ・ 問合せ担当者または使用者の端末に依存する障害
- ・ 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
- ・ 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

2024年12月19日
株式会社ネットワーク

(以下余白)