

ディープインスティンクト製品サポートサービス仕様書

本ディープインスティンクト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ルド（以下「NW」という）が提供する、ディープインスティンクト製品の技術支援（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）

「サービス開始案内」に記載されている方法（電話、メール）を使用して行われるものとします。

（対応時間帯）

問い合わせの受付および対応時間は、以下の通りとします。

・受付、対応時間：平日9:00～17:00（土日祝祭日および年末年始NW休業日を除く）

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サポートの内容は以下の通りとします。
 - ・操作、設定方法に関する技術情報の提供（構築に関する内容を除く）
 - ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の支援
- ③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。
- ④NWはメーカーと連携して回答を行いますが、メーカーの指示に従って情報を採取・送付するものとします。指示と異なる対応をされた場合（特にメーカーの指示無く検体ファイル等を送付する）、問い合わせの受付拒否・情報の破棄を実施する場合がある事を了承するものとします。
- ⑤NW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。
- ⑥問合せの一次回答は当日中に行な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。
- ⑦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、行なわないものとします。
- ⑧問い合わせのクローズは問合せ担当者の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2週間経過しても問合せ担当者からの連絡がない場合当該問い合わせ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、再度問い合わせ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、付隨的損害、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、基本的な知識を有する技術者を対象とします。
- 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。

- ・ 製品で検知したアラートへの分析、対応、誤検知/過検知の判断
- ・ NWIによるファイルの検体検査や検証作業
- ・ 情報の取得ロジック、取得したデータの分析や取得データに対する判断基準の提供
- ・ 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

2026年2月1日

株式会社ネットワールド

(以下余白)