

ヘルプデスクサポートサービス仕様書

本サポートサービス仕様書は、ヘルプデスク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、ネットワーク関連製品の技術支援（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 指定の申込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付したことを示す文書（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、申込インシデントをすべて消費した時、またはサポート開始日から一年間のいずれか早い方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. サービスの内容

- ① サポートは、問合せ担当者からの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問合せの中に複数の問合せが含まれる場合は、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。
 - ・ セットアップ方法の確認
 - ・ 操作、設定方法に関する技術上の助言
 - ・ 障害についての回避策、対応策等の助言
- ⑤ 障害以外での公開されていない情報に関する問合せ、コンサルティング、システム構築、サポート対象製品外のソフトウェアやハードウェアが関係するトラブルの解決や検証を必要とする問合せ、及び開発に係わる問合せはサポート対象外とし、回答は行なわないものとします。
- ⑥ NW は、問合せ担当者の問合せ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、製品のバグの場合も原則としてインシデントは消費されます。
- ⑦ 本仕様書に基づく問合せに対する回答は即時に行うことを原則としますが、事例によっては即時に回答し得ないものもあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑧ 各メーカーのサポートが終了した等の理由により、NW はサポート対象製品とサポート内容を変更できるものとします。
- ⑨ 申込時に取得したインシデント数を超過する問合せについては、サポート対象外となります。新規のお申込を頂くことにより引き続きサポートを受けることができます。
- ⑩ インシデントの有効期間は、サポート期間の終了日までとします。サポート期間終了時に未消費のインシデントが存在しても、問合せ担当者は NW に対し一切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。

4. サービスの運用

- ① サポートは、NW の社員または NW が選任した代行（以下「サポート要員」という）により行われるものとします。
- 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製品開発元のメーカーへ提示する場合があります。
- ⑤ 問合せ方法
問合せは、NW の指定した電話番号（電話サポートをお申込の方のみ）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。
- ⑥ サポートの受付時間
問合せ方法毎に問合せの受付時間が異なります。
電話による問合せの場合の受付時間は、祝祭日と NW の休業日を除く月曜日から金曜日の午前 10:00～12:00、午後 1:00～5:30 とします。
TEC-World による問合せは随時受付ですが、サポートは NW 業務時間内（9:00～17:30）とします。
- ⑦ 問合せは、ヘルプデスクサポート申込書に問合せ担当者として明記した者を窓口とし、この者以外にはサポートを受ける権利を行使できないものとします。
- ⑧ 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します。上記知識を有しない方からのお問合せに対して、NW は回答の義務を負わないものとし、問合せ担当者はこれを了承することとします。
- ⑨ サポートのクローズについて
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、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。
- ⑩ 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こととします。
- ⑪ 問合せ担当者は、契約番号の不正使用を認知した場合は速やかに NW に届出るものとします。

5. 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。
- ② NW 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。
- ③ 明らかなる NW の責め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。

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。

2017年6月7日
株式会社ネットワーク