

Neatframe製品サポートサービス仕様書

本Neatframe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、Neatframe製品の技術支援(以下「サポート」という)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、これが通常到着すべきときに到着したものとみなし、サポートが開始されます。
- ② サポート期間は、サービス開始案内に記載のご契約期間となります。
- 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は問合せ担当者へ、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. サービス受付および対応時間

(受付)

本サービスは「サービス開始案内」に記載されている窓口にて、問合せ担当者から障害連絡を24時間365日で受付します。

問合せ担当者は契約対象機器の故障を確認し、「サービス開始案内」に記載されている窓口に連絡するものとします。

(対応時間)

本サービスは標準的なサポート対応日と時間帯(以下「標準サポート時間」という)にて対応するものとします。標準サポート時間は、国制定の祝祭日とNW指定の休業日を除く月曜日から金曜日の9時から17時00分までとします。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。構築中の支援については、別途有償サービスを提供するものとします。

4. 問合せ担当者の作業範囲

本サービスは問合せ担当者にて、サポート契約対象機器の障害が確認出来ていること(一次切り分け)を前提とします。但し、NWは、一次切り分けのためのサポートを提供します。障害原因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提出して頂きますので、問合せ担当者はそれらを適時記録しておくこととします。

5. サービスの責任

- ① NW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 NW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。

6. サービスの種類と内容

NW が問合せ担当者に提供する保守サービスの内容、対応の詳細および実施条件は次の通りとします。

(保守サービスの種類)

①【Neat Pulse - Pro】先出しセンドバック対応

本サービスはNeat Pulseの利用権、および、対象機器のソフトウェア、ハードウェアに関するテクニカルサポートを提供いたします。また、先出しでのハードウェア交換対応が含まれます。

ハードウェア交換対応においては、問合せ担当者からの障害連絡により、NWがメーカーへ障害連絡を行い、メーカーが対象機器に障害が生じていると判断した場合、交換申請を受け付けします。受付完了の翌営業日以降の営業時間帯にメーカーから代替機器が発送されます。機器到着後の設定は問合せ担当者にて行うものとします。

問合せ担当者は、代替機器受領後、メーカーの指示に従って、障害機器を同意された返送先に一週間以内に返送する必要があります。問合せ担当者がすべての指示に従った場合、メーカーが往復の送料を負担します。問合せ担当者がメーカー指定の業者を利用せずに機器を発送する際には、送料はメーカー側では負担せず、発送元負担とします。

※ NeatBoard、NeatBoard50 製品の場合

メーカーにて交換受付完了後、問合せ担当者への配送条件に関するヒアリングが完了次第、メーカーより代替機器を発送します。

②【Neat Pulse - Plus】先出センドバック対応なし

本サービスはNeat Pulseの利用権、および、対象機器のソフトウェア、ハードウェアに関するテクニカルサポートを提供いたします。また、機器に付帯された初年度ワランティ期間のみ、ハードウェア交換対応が含まれます。次年度以降の期間は、ハードウェア交換対応は含まれておりません。

ハードウェア交換対応においては、問合せ担当者からの障害連絡により、NWがメーカーへ障害連絡を行い、メーカーが対象機器に障害が生じていると判断した場合、交換申請を受け付けします。問合せ担当者が、メーカーへ障害機器を返却し、受領確認が取れた後、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。なお、機器発送の送料については、発送元負担とします。また、代替機器送付後の機器の設定は、問合せ担当者が行うものとします。

(障害機器、代替機器について)

- ① 代替機器は、新品もしくは新品と同等品となります。
- ② 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。

7. サービスの運用

(再委託)

NWI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、NWIは本仕様書でNWI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、NWI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、NWI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。上記知識を有しない方からの問合せに対して、NWI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。
- ⑦ 問合せ担当者は、住所変更、社名変更等サービス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、NWI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 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。

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は行わないため、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、NWI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、サポートの範囲外とします。

- ① 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
- ② 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、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
- ③ 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、調整
- ④ 機器の定期点検、清掃、オーバーホール、改造、および移動作業
- ⑤ メーカーのサポートが終了したハードウェア、およびソフトウェアのサポート
- ⑥ 破壊された問合せ担当者固有のデータの修復作業
- ⑦ ソフトウェア更新版の媒体の提供とその機器への実装に伴う作業
- ⑧ 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のサポート
- ⑨ 機器の構成変更などに伴うソフトウェア、設定の変更作業
- ⑩ 問合せ担当者、または使用者の端末に依存する障害
- ⑪ 問合せ担当者、または使用者の環境に依存する障害
- ⑫ 機器の故障に関する詳細解析及び報告
- ⑬ 故障機器に対する修理行為、不具合部品交換および報告
- ⑭ 各種ケーブルや操作リモコンの交換
- ⑮ ヘルプデスクサービス
- ⑯ セットアップ、交換作業、動作確認等のオンサイトによる Neatframe製品に関するサポート
- ⑰ 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

2023年10月20日
株式会社ネットワークド

(以下余白)