

Neat Frame製品サポートサービス仕様書

本Neat Frame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、Neat Frame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. サービスの受付方法

サービス開始案内に記載されているE-Mailアドレスにて、問合せ担当者からの問合せを受け付けます。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NWに告げるものとします。

4. サービス受付および対応時間帯

本サービスは障害対応を基本とし、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。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。

5. 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、システムのログ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。

6. 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。

7. サービスの内容

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

先出しSEND/バック保守サービス

問合せ担当者からの障害連絡により、NWが対象機器に故障が生じていると判断した場合、交換対応を受け付けします。障害切り分け後、NWが故障と判断した時間が標準サポート時間内の9時から17時00分迄の場合、翌営業日に代替機器を発送します。その際、代替機器のソフトウェアのバージョン調整は行わないこととし、初期設定のまま代替機器を発送します。問合せ担当者は、代替機器の到着時刻の指定はできないものとします。問合せ担当者は、代替機器受領後、障害機器をNWの指定した場所に速やかに送付するものとします。また、機器発送の送料については、発送元負担とします。

(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。
- ③ 本サポートサービスの実施に伴って、故障した対象機器をNWが提供する代替品と交換した場合、当該交換が完了した時点をもって故障機器の所有権はNWに移転し、代替品の所有権は契約者に移転するものとします。当該時点以降、代替品には対象機器に係る条件が適用されるものとします。

8. 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、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。
- 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、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。
- 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。

9. 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、NWはその電子データの中身を取扱うことはありません。

10. 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 ヘルプデスクサービス
- ⑮ 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
- ⑯ オンサイトによる Neat Frame 製品に関するサポート

2022年11月14日
株式会社ネットワールド

(以下余白)