

アリスタネットワークスサポートサービス仕様書

本アリスタネットワークスサポートサービス仕様書は、サポート担当者(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ド(以下「NW」という)が提供する、アリスタネットワークス製品の技術支援(以下「サポート」という)サービスの内容を定めたものです。

1. サービスの開始と期間

- ① サポートサービスをご希望の場合は、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電話番号にて、問合せ担当者からサポートの受け付けをします。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、有償サービスにて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、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く場合がありますので、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、すべ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、ある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了承するものとします。

7. サービスの内容

① センド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がメーカーへ障害連絡を行い、対象機器に故障が生じているとメーカーが判断した場合、交換対応を受け付けます。問合せ担当者が障害機器をNWの指定した場所に送付することにより、NWはメーカーへ障害機器を送付し、メーカーより代替機器を受領後、問合せ担当者へ代替機器を送付します。その際、問合せ担当者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルのリストア作業を行います。設定ファイルのリストア作業は、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に終了しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常にリストアされることを保障するものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合は、障害機器と同じ、もしくは同等のバージョンのソフトウェアを適用後、代替機器を送送します。設定ファイルやソフトウェアのバージョン情報が不明、もしくはご提示頂けない場合は、初期設定のまま代替機器を送送します。問合せ担当者は、代替機器の返却期日や到着時刻の指定、および貸出し要求はできないものとします。また、機器の送料については、発送元負担とします。なお、NWが問合せ担当者からの連絡内容を故障でないと判断した場合、NWはメーカーへ障害連絡を行わず、交換対応を受け付けないことを問合せ担当者は了承するものとします。

② 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15時迄の場合、翌営業日以降で代替機器の到着日を調整することとします。NWが故障と判断した時間が標準サポート時間内の15時以降の場合、翌々営業日以降で代替機器の到着日を調整することとします。その際、問合せ担当者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルのリストア作業を行います。設定ファイルのリストア作業は、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に終了しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常にリストアされることを保障するものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合は、障害機器と同じ、もしくは同等のバージョンのソフトウェアを適用後、代替機器を送送します。設定ファイルやソフトウェアのバージョン情報が不明、もしくはご提示頂けない場合は、初期設定のまま代替機器を送送します。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。設定ファイルのリストア、もしくはソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合、対応時間内にサポートが完了しない場合があります。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。

③ オンサイト保守サービス(平日9時-17時受付翌営業日対応)

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15時迄の場合、翌営業日以降の標準サポート時間内で、サポート対応日時を調整することとします。NWが故障と判断した時間が標準サポート時間外の場合、翌々営業日以降の標準サポート時間内で、サポート対応日時を調整することとします。その際、問合せ担当者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルのリストア作業を行います。設定ファイルのリストア作業は、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に終了しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常にリストアされることを保障する

ものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合は、障害機器と同じ、もしくは同等のバージョンのソフトウェアを適用後、代替機器に交換します。設定ファイルやソフトウェアのバージョン情報が不明、もしくはご提示頂けない場合は、初期設定のまま代替機器に交換します。設定ファイルのリストア、もしくはソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合、対応時間内にサポートが完了しない場合があります。なお、代替機器交換完了後のNWの待機時間は30分間までとします。

④ オンサイト保守サービス(平日9時-17時受付4時間対応)

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15時迄の場合、当日の標準サポート時間内の4時間を目標としたサポート対応日時を調整することとします。NWが故障と判断した時間が標準サポート時間内の15時以降の場合、翌営業日以降の標準サポート時間内で、サポート対応日時を調整することとします。その際、問合せ担当者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルのリストア作業を行います。設定ファイルのリストア作業は、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に終了しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常にリストアされることを保障するものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合は、障害機器と同じ、もしくは同等のバージョンのソフトウェアを適用後、代替機器に交換します。設定ファイルやソフトウェアのバージョン情報が不明、もしくはご提示頂けない場合は、初期設定のまま代替機器に交換します。設定ファイルのリストア、もしくはソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合、対応時間内にサポートが完了しない場合があります。なお、代替機器交換完了後のNWの待機時間は30分間までとします。

⑤ オンサイト保守サービス(24時間365日受付4時間対応)

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、4時間を目標としたサポート対応日時を調整することとします。その際、問合せ担当者が設定ファイルを保管している場合に限り、設定ファイルのリストア作業を行います。設定ファイルのリストア作業は、ソフトウェアのバージョンの相違等が原因で正常に終了しない場合があります。なお、本サービスは固有の設定データが代替機器へ正常にリストアされることを保障するものではありません。また、代替機器のソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合は、障害機器と同じ、もしくは同等のバージョンのソフトウェアを適用後、代替機器に交換します。設定ファイルやソフトウェアのバージョン情報が不明、もしくはご提示頂けない場合は、初期設定のまま代替機器に交換します。設定ファイルのリストア、もしくはソフトウェアのバージョンの調整をご希望の場合、対応時間内にサポートが完了しない場合があります。なお、代替機器交換完了後のNWの待機時間は30分間までとします。

(障害機器、代替機器について)

- ① 代替機器は未使用品ではなく、メーカー、もしくはNWにて動作確認された良品となります。
- ② NWは、障害機器に保存されている設定ファイル、ログ情報等のデータが、別装置、メディアに適切に保存されているものとみなして作業を実施するものとし、障害機器の故障、データの紛失に起因する損害については、一切の責を負わないものとします。
- ③ 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。

8.機器の取り扱いおよび作業協力

(ソフトウェアバージョンの管理)

ソフトウェアについてはメーカーが推奨するバージョンに重点をおいて評価、サポートを実施しております。そのため、適切なサポートを受けるためにも、問合せ担当者は適宜ソフトウェアをバージョンアップするものとします。また、障害の回避策として、NWが問合せ担当者にソフトウェアのバージョンアップを依頼することがあります。

(データ保護)

問合せ担当者は機器の内部、もしくは機器が扱う情報を保護するためのバックアップや設定ファイルの管理など適切な防御措置を問合せ担当者の責任において実施するものとします。

(機器の移動)

対象機器の設置先住所の変更がある場合には、問合せ担当者は事前にNWに連絡し、本サービスの継続が可能か確認するものとします。

(作業協力)

NWがサポートを実施する際、問合せ担当者は、次の事項についてNWに協力するものとします。

- ① サポートに必要な範囲と時間内の機器使用の中止、および作業スペース、消耗品、機器に連結された装置、通信装置などの無償での提供。
- ② サポートに必要な電力、通信、光熱、消耗品などの費用、日程の変更、延長を含めた問合せ担当者側の業務停止によって生じる損失の負担。
- ③ NWによる機器の不具合、または不良箇所の探求作業に際し、不具合の内容、発生時の環境状況、不具合にかかわるアウトプット等、不具合是正の資となるデータの提供。
- ④ NWが問合せ担当者に求めるサポート実施上における要請事項。

9.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目的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修了者、または同等の知識を有する者となります。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ます。問合せ担当者はこれを了承することとします。

10.適用の除外

次の事項は、本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 交換作業時の作業報告書以外の障害に関する詳細報告書の作成、および提出
- ⑪ 光ポート個々の出力レベル・受光レベルの測定
- ⑫ 問合せ担当者、または使用者の端末に依存する障害
- ⑬ 問合せ担当者、または使用者の環境に依存する障害
- ⑭ 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

2014年12月5日
株式会社ネットワールド