

## シトリックス・システムズ・ジャパン アクセスメイトウェイ アプライアンス本体 サポートサービス仕様書

本シトリックス・システムズ・ジャパン アクセスメイトウェイ アプライアンス本体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、シトリックス・システムズ・ジャパン アクセスメイトウェイ アプライアンス本体の技術支援（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。
- 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. ハードウェア保守サービスの種類と内容

NW が問合せ担当者に提供するハードウェア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。技術的な問い合わせサポートは、ハードウェア保守サポートの適用外とします。別途、webベースのヘルプデスクサービスを用意しております。ただし、一部製品ではヘルプデスクサービスは、提供しておりません。

#### (サポート受付および対応時間帯)

標準的なサポート実施の対応日と時間帯（以下「標準サポート時間」という）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00分から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。

#### (サポート受付方法)

「サービス開始案内」に記載されている手段（電話、E-mail）にて、問合せ担当者から障害の受け付けをします。また、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サポート要員に告げるものとします。

#### (一次切り分け)

問い合わせ担当者にて、一次切り分けとして、契約対象機器の故障が、確認出来ていること。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、適時記録しておくこととします。

#### (ハードウェア保守サービスの種類)

##### ① 先出し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 がサポート対象機器に障害が生じていると判断した場合、NW は障害機器の故障修理を受付致します。NW は受付完了後、翌営業日以降の営業時間帯に代替機を発送します。問い合わせ担当者は、代替機受け取り後、速やかにNW に故障した対象機器をNW の指定した場所へ送付してください。なお、機器発送の送料については、発送元負担とします。アクセスメイトウェイ 2010 以降の本体機材に同梱される、ファームウェア初期化用の USB メモリは、保守機材には含まれません。よって、紛失時は問合せ担当者負担とし、本 USB の利用および管理について、NW およびその保守委託会社は一切の責任を負いません。

##### ② オンサイト機器交換サービス（以下「オンサイト保守」という）

問合せ担当者からの障害連絡により、NW がサポート対象機器に障害が生じていると判断した場合、NW は障害機器の故障修理を受付し、受付完了後、代替となる機器をオンサイトにて交換します。その際、代替品のソフトウェアのバージョン調整作業は行わないものとします。アクセスメイトウェイ 2010 以降の本体機材に同梱される、ファームウェア初期化用の USB メモリは、保守機材には含まれません。よって、紛失時は問合せ担当者負担とし、本 USB の利用および管理について、NW およびその保守委託会社は一切の責任を負いません。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。製品によりソフトウェアのバージョンの相違等が原因で、正常に復旧しない場合があります。尚、本サービスは、固有の設定データが代替品へ正常に復元されることを保障するものではありません。尚、本製品のオンサイト保守には、3インシデント分のヘルプデスクサービスが付属します。

#### (故障品、修理完了品、代替品について)

- ① 本サービスで使用する代替品は、未使用品ではなく、製造元もしくは NW にて動作確認された良品となります。
- ② 修理完了品および代替品のソフトウェアのバージョンは、問合せ担当者の所有する機器バージョンへの調整は行いません。また、お客様固有の設定を行わないものとします。
- ③ NW は、機器に保存されている設定データ等は、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、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。
- ④ サポート実施により交換された各「機器」の一部又は全部の所有権は、応急修理中の交換分を除き、サポート対象機器所有者、NW それぞれに帰属しなすものとします。
- ⑤ 代替品は故障品と同じ機種を原則としますが、上位機種などをご用意し、後日交換させていただく場合があります。

### 4. ソフトウェアサポート

#### (ソフトウェア更新版の提供)

本サービス期間中に基本ソフトウェア、ファームウェアの更新版やパッチ等がリリースされた場合マイナーリリース、パッチについては、問合せ担当者からの要求により無償で使用权を供与します。

#### (メジャーバージョンについて)

本サービスには、ソフトウェア、ファームウェアのメジャーバージョンアップの使用权は含まれていません。

### 5. ヘルプデスクサービス

対象機器のソフトウェア、ハードウェアの技術的な問い合わせサポートは、Web でのシステム（以下「TEC-World」という）を使用して行われるものとします。尚、ハードウェアサポートサービスのみのご契約形態もございますので、ご注意ください。

#### (サポート受付方法)

ヘルプデスクサービスの受付は、随時受付ですがサポート対応は、標準サポート時間帯とします。TEC-World を利用する際は、事前に通知している ID とパスワードを利用してログインするものとします。

#### (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
  - ・障害についての切り分け、回避策、対応策等の助言
- ⑤ コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、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、回答は行わないものとします。
- ⑥ 当テクニカルサポートはネットワークヘルプデスクサービスにおけるサポート範囲となり、Access Gateway Universal Licence に含まれる、Advanced Edition 機能で利用されるサーバソフトウェアに対するサポートは含まれません。
- ⑦ 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、故障の場合も原則としてインシデントは

消費されます。

- ⑧本仕様書に基づく問合せに対する回答は当日中に行うことを原則としますが、即時に回答し得ない場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑨製造元のサポートが終了したソフトウェア、ハード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。
- 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。
- ⑪サポートのクローズについては、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。

#### (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.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当該機で動作する最新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。このため適切な保守サポートを受けるためにも、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いいたします。また、障害の回避策としてソフトウェアのバージョンアップをお願い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情報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。また、バージョンが古いソフトウェアの設定ファイルは、最新ファームや代替品では、復元できない場合がありますので、適宜ソフトウェアのバージョンアップをお願いします。

##### (機器の移動)

対象機器を移動させる場合は、事前に NW に連絡し、NW の指導あるいは作業のもとにこれを行うものとします。ただし、設置場所の変更がある場合には、本サービスの継続について別途協議するものとします。

##### (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での機器使用の中止と、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、消耗品などの費用と、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ずる損失の負担。
- ③NW 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、不具合は正の資となるデータの提供。
- ④その他、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。

#### 7.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、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。
- 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こととします。

#### 8.適用の除外

次の事項は、本サービスの範囲外とします。

- 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
- ③NW 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、改造及び移動作業
- ⑤製造元のサポートが終了したハードウェアおよび、ソフトウェアバージョンのサポート
- 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へのサポート
- ⑨指定されたリリースバージョンでないソフトウェアへのサポート
- ⑩機器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
- ⑪障害機器が特定できていない段階での、予防交換作業や障害部位だけでなく、機器全体の交換
- ⑫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
- ⑬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

(以下、余白)