

## パスロジ PassLogic 製品 サポートサービス仕様書

本パスロジ PassLogic 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、パスロジ PassLogic 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. サポートの開始と期間

- ① サポートを希望する場合は、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付たことを示す文書（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. サービスの内容

本サービスには、サービス期間中のライセンス使用权、期間中にリリースされるメジャーバージョンを含むソフトウェアの使用权、導入、運用等に関するヘルプデスクサービスが含まれています。

（受付方法）

ヘルプデスクへの問い合わせは NW の Web 問い合わせシステムを使用して行うものとし、対応は土日祝祭日および NW の休業日を除く 10:00～12:00 13:00～17:30 にて行います。

（ヘルプデスクサービスの内容）

- 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 サポートは、年間契約となり、契約に応じたインシデントの提供をします。
- 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 インシデントは問い合わせ担当者の了承を以てクローズとします。但し NW からの回答後 30 日を経過しても問い合わせ担当者からご連絡を頂けない場合、該当インシデントはクローズされるものとします。クローズされたインシデントはいつでも再オープンすることができ、新たなインシデントは消費しないものとします。
- ⑤ 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情報の提供
  - ・ 障害についての切り分け、回避策、対応策等の提示
- ⑥ 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。
- ⑦ NW は、障害の原因となる製品の不具合修正に関して保証するものではありません。また、製品不具合の場合であっても原則としてインシデントは消費されます。
- ⑧ 問合せに対する一次回答は当日中行うことを基本としますが、障害の内容により調査に時間を場合もあり、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に関しての問い合わせには回答しないものとします。
- ⑩ 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。
- ⑪ インシデントの有効期間は、サービス開始案内に記載されているご契約期間とします。サポート期間終了と同時に未消費のインシデントが無効となり、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 が選任した代行者（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、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ものとします。

### 5. サービスの責任

- ① NW の回答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。

（以下、余白）