

Symantec Mail Security アプライアンス本体 サポートサービス仕様書(NWP 用)

本 Symantec Mail Security 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ド（以下「NW」という）が提供する、Symantec Mail Security 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。
- ③NW 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

- ①NW は問合せ担当者に、サービス開始案内を以って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。

(対応時間帯)

「サービス開始案内」に記載されている時間を対応時間とします。

(受付方法)

NW 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の受け付けをします。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。

(保守サービスの種類)

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 は障害機器の修理を行いません。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 は機器の修理を行い、問合せ担当者へ返却致します。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、修理返却後の機器の設定は、問合せ担当者が行うものとします。

②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 は障害機器の故障修理を行いません。NW は受付完了後、機器の初期設定ならびにバックアップファイルを用いての復旧作業を行い、翌営業日以降の営業時間帯に代替機器を発送します。バックアップファイルは問合せ担当者が保管し、NW に提供するものとします。問合せ担当者がバックアップファイルをお持ちでない場合、ソフトウェア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、速やかに障害機器を NW の指定した場所に送付するものとします。なお、機器発送の送料については、発送元負担とします。

③オンサイト保守サービス

問合せ担当者からの障害連絡により、オンサイトで機器交換を実施します。機器の初期設定並びに、バックアップファイルを用いての復旧作業を行います。障害機器からバックアップを取得できない場合、または問合せ担当者がバックアップファイルをお持ちでない場合、初期設定（CLI によるネットワーク設定）まで確認するものとします。その後のソフトウェア設定は問合せ担当者にて行うものとします。

(オンサイト対応時間の目安)

- ①オンサイト保守 平日受付 翌営業日対応：この場合の平日受付時間は土日祝祭日および年末年始等、NW 休業日を除く 9:00～17:00 とします。障害連絡の翌営業日以降、問い合わせ担当者で取り決めた日時に作業を行うものとします。
- ②オンサイト保守 平日受付 当日対応：この場合の平日受付時間は土日祝祭日および年末年始等、NW 休業日を除く 9:00～15:00 とします。障害連絡から 4 時間を目安に、問合せ担当者で取り決めた日時に作業を開始するものとします。ただし、駆けつけ時間はあくまでも目標であり、約束するものではありません。21:00 までに作業を開始できない場合は、翌営業日に作業を行うものとします。
- ③オンサイト保守 365 日受付 4 時間対応：障害連絡から 4 時間を目標に、問合せ担当者で取り決めた日時に作業を開始するものとします。ただし、駆けつけ時間はあくまでも目標であり、約束するものではありません。

(障害機器、代替機器について)

- ①本サービスで使用する代替機器は、新品ではなく、製造元もしくは NW にて動作確認された良品となります。
- ②NW は、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、場合によっては上位機種と交換させていただく場合があります。
- ④代替機器の所有権は問合せ担当者へ、障害機器の所有権は NW へ移転するものとします。

4. 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は、Web でのシステム（以下「TEC-World」という）を使用して行なわれるものとします。

(受付方法)

ヘルプデスクサービスの対応時間は平日時間帯とします。この場合の平日時間帯とは、土日祝祭日および年末年始 NW 休業日を除く平日 10:00～12:00 13:00～17:30 となります。TEC-World を利用する際は、事前に ID / パスワード送信メールにて通知している ID とパスワードでログインするものとします。

(サポートの内容)

- ①問合せ担当者からの問合せに対して、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があった時点で、1 インシデントが消費されるものとします。
- 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、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
- ⑤コンサルティング、システム構築、コンフィグ作成、契約対象製品以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、及び開発に関す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。
- ⑥NW は、障害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、製品の不具合、故障の問合せも原則としてインシデントは消費されます。
- ⑦問合せの回答は当日中に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要する場合もあり、問合せ担当者はこれを承諾するものとします。
- ⑧製造元のサポートが終了したソフトウェア、並びに保守契約が満了した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。
- ⑨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。サポート期間終了時における未消費のインシデントは無効となります。問合せ担当者は NW に対し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。
- ⑩インシデントは問合せ担当者の了承を以ってクローズとします。但し、NW からの回答後 30 日を経過しても問合せ担当者からの連絡がない場合、当該インシデントは

自動的に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事ができるものとし、新たなインシデントは消費されないものとします。

(サービスの責任)

- ①NW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契約対象機器の不具合に起因するいかなる損害についてもNWは一切責任を負わないものとします。
- ③NW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。

5.作業協力

NWがオンサイト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、不具合是正の元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。

6.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ものとします。
- 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ものとします。

7.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ソフトウェア、並びに保守契約が満了したハードウェアのサポート。
- ⑥破損した機器内にある問合せ担当者固有のデータの修復、消去、移行作業
- 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
- ⑩障害が特定できていない段階での、予防交換作業や機器全体の交換
- ⑪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

(以下、余白)