

【保守サービスの範囲】 (Symantec Security Platform 製品)

本書において使用する用語の定義は別紙【保守サービス規約】（以下「規約」という。）において使用した用語の定義と同一の意味を有するものとし、本書に定めのない事項は規約の定めに従うものとします。

<保守サービスの種類>

乙が提供する保守サービスは、以下となります。

なお、保守サービスの対応は、乙から保守会社に委託し実施しております。

- オンサイト保守サービス 対応時間：平日9時～17時（土日、祝祭日、12月30日～1月3日を除く）
- オンサイト保守サービス 対応時間：24時間365日（閏年は366日）
- 先出しセンドバック保守サービス 対応時間：平日9時～17時（土日、祝祭日、12月30日～1月3日を除く）

1. オンサイト保守サービス

① 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲又は顧客からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲又は顧客は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、要綱に記載された〔障害発生時連絡先〕に連絡するものとします。

なお、障害原因の切り分けに関するお問合せは、要綱の「技術サポート受付窓口」へご連絡ください。

② 保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間の標準は、土曜日、日曜日、祝祭日及び12月30日～1月3日の年末年始を除く平日9時～17時とします。

ただし、個別の保守サービスに応じて、24時間365日（閏年は366日）についても保守業務を請け負います。

保守対応日・対応時間については、要綱に記載された内容に従うものとします。

なお、対応時間帯による当日対応の目安は、対応時間が24時間の場合を除き、次のとおりとします。

※対応時間：平日9時～17時の場合は、当日の15時受付分まで。

③ 機器障害復旧を目的とした保守技術者の設置場所への派遣と交換機器の発送

障害原因が機器の故障に特定された後、甲又は顧客から必要な諸データを保守技術者（以下「作業員」という。）が受理した時点から下記駆付け目標にて、作業員と交換用機器又は部品（以下総称して「保守部材」という。）を設置場所へ到着するように手配し、機器を正常な状態に修復する作業を行います。

筐体1台につき1インスタンスの仮想アプライアンスが稼働している場合：6時間駆付け目標

筐体1台につき2インスタンスの仮想アプライアンスが稼働している場合：8時間駆付け目標

一部地域、離島、障害告知の時間により、作業員の当日派遣・保守部材の当日発送ができない場合は、障害告知の翌保守対応日以降の作業となります。

なお、天候、交通事情等により到着遅延が生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

④ 機器障害復旧を目的とした作業

機器設置場所での障害、故障状況を確認後に、故障した機器本体あるいは故障部品の交換及び交換後の機器の動作確認を行います。

機器の交換を行う場合には、甲又は顧客はあらかじめ用意した設定情報を乙に送付し、乙はそれを保守部材に適用して機器設置場所に持参するものとします。

障害の発生した機器から設定情報の採取とその適用を行うことは原則として行いません。

障害復旧は原則として同一モデルの保守部材との交換をもって対応終了としますが、部品不足等の理由で同一モデルでの交換が困難な場合、互換モデル等での交換となる場合があります。

やむを得ず互換モデル等で復旧を行った場合、乙は後日同一モデルが準備できる段階になった時点で、機器設置場所での再入れ替え作業を無償で実施するものとします。

なお、筐体1台につき3インスタンス以上の仮想アプライアンスが稼働している場合、乙が復旧するインスタンス数は、筐体1台につき2インスタンスまでとし、それ以降の復旧は甲又は顧客にて行うものとします。

⑤ 故障機器の回収

機器が故障の場合、乙は保守部材の設置時に故障した機器の引き取りを行い、メーカー又は販売元に依頼して乙の費用負担により修理又は交換を行います。

なお、保守部材の設置時に、甲又は顧客の事情により故障した機器の引き取りができなかった場合、甲又は顧客は作業終了後10日以内に故障した機器を十分に梱包した上で、甲又は顧客の送料負担により乙の定める送付先に返送するものとします。

回収した機器又は部品に規約第16条（乙の秘密保持）に規定する甲又は顧客の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器又は部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

- ⑥ 機器固有のソフトウェア
甲又は顧客が、メーカーのサポートが終了したソフトウェアを使用していた場合、保守部材を用意できない場合があります。

2. 先出しセンドバック保守サービス

- ① 障害の電話受付
乙は、保守サービス対応時間内に、甲又は顧客からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。
甲又は顧客は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、要綱に記載された【障害発生時連絡先】に連絡するものとします。
なお、障害原因の切り分けに関するお問合せは、要綱の「技術サポート受付窓口」へご連絡ください。
- ② 保守対応日・対応時間
保守対応日・対応時間は、土曜日、日曜日、祝祭日及び12月30日～1月3日の年末年始を除く平日9時～17時とします。
- ③ 機器障害復旧を目的とした交換機器の発送
機器の故障が確定した時点で、乙は交換機器を乙の送料負担により設置場所に発送します。
乙は、機器の故障が確定した日の翌営業日までに発送の手続きを行うものとします。
発送する交換機器には、ファームウェアのアップグレード/ダウングレードや、設定情報等の投入等、乙の行うキッティング作業は含まれません。
なお、天候、交通事情等により配送遅延の生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。
- ④ 故障機器の回収
甲又は顧客は、交換機器到着後10日以内を目安に、故障した機器を十分に梱包した上で、甲又は顧客の送料負担により乙の定める送付先に返送します。
回収した機器又は部品に規約第16条（乙の秘密保持）に規定する甲又は顧客の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器又は部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

<交換後の機器の所有権>（規約 第9条）

保守サービスにより故障した機器と乙が提供した機器を交換した場合は、原則として交換した時点で故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとします。
なお、互換モデルの機器で交換を行い、再度同一モデルへの再入れ替え作業が発生する場合に限り、後日同一モデルの機器と交換した時点で、故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した同一モデルの機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとします。

<除外事項>（規約 第10条）

次の各号に関しては保守サービスの範囲外とします。

- ① 甲又は顧客の機器使用操作上の誤りに起因する障害の修復。
- ② 甲又は顧客の故意又は重大なる過失に起因する障害の修復。
- ③ 天災地変、その他甲、顧客、乙のいずれの責にも帰すことのできない事由による障害の修復。
- ④ 甲又は顧客の改造又はネットワークシステム変更等に起因する障害の修復。
- ⑤ 機器の増設、撤去、解体、移設等の作業。
- ⑥ 機器の仕様変更等にもなう作業。
- ⑦ 機器のソフトウェアの更新作業やインストール作業。
- ⑧ 先出しセンドバック保守サービスにおける保守機への設定リストア作業。
- ⑨ 公開済みの技術情報の入手又は提供作業。
- ⑩ オンサイト保守サービスでの要綱に定める対応時間帯以外の時間帯における受付と出勤交換作業。
- ⑪ 消耗部品の交換作業。
- ⑫ 障害の切り分けが完了しない段階での機器と交換機器との予防交換。
- ⑬ 障害の機器の設置場所での調査、障害切り分け作業。
- ⑭ 保守サービスへのご協力を拒否されたとき。
- ⑮ 高所（概ね床から3mを超えた場合）に設置された機器への最短時間での対応。
- ⑯ 依頼を受けた対象機器が、乙の登録情報と一致しない場合。
- ⑰ 本書で明記されていない保守。

＜保守サービスに対する協力＞（規約 第12条）

甲は乙が保守サービスを円滑に行なえるよう、次の各号に定める事項につき協力するものとします。

- ① 甲は乙がオンサイト保守サービスを実施するため、設置場所に立ち入ることを認めるものとします。また、乙が設置場所に立ち入るための手続きは甲にて行うものとします。
- ② 甲は乙がオンサイト保守サービスを実施するにあたり、必要とする諸データ（事前に退避してあるデータ等）を提供するものとします。なお、この諸データが提供されない場合は、交換機器を元の機器と同じ状態にした交換ができないことを甲はあらかじめ承諾するものとします。
- ③ 甲は乙が設置場所でオンサイト保守サービスの作業を行う場合、乙が必要とする電力、作業場所、事務連絡のための通話・通信料等を提供し、設置場所の環境を作業可能な条件に設定、維持するものとします。
- ④ 乙がオンサイト保守サービスを実施するにあたり、機器及びその関連機器の一時稼働停止を甲に申し入れた場合には、甲はこれに応じるものとします。
- ⑤ 顧客に対するオンサイト保守サービスの場合、甲は顧客に対して同様の便宜を図らせるものとします。

＜故障機器の解析＞（規約 第15条）

1. 甲は障害の切り分けを行う場合に限り、乙に切り分け支援のため、機器のログ解析を依頼できるものとします。この場合、乙は甲の依頼によりログ解析を行ないますが、対応時間は株式会社マクニカのホームページの「サポート情報」サイトに掲載のサポート休業日を除く平日9時から17時までとします。
2. 乙は、機器を正常な状態に修復した時点で、保守サービスを完了したものとし、故障機器の解析は保守サービスの範囲に含まれないものとします。

＜長期使用機器の取り扱い＞（規約 第20条）

メーカーによるソフトウェアのサポートが終了し、通常の適切な保守サービスを行っても、正常な運転の維持が不可能であると乙が判断した場合は、甲乙協議の上で当該機器の以後の取り扱いを決定するものとします。

以上