

【保守サービスの範囲】 (Thales 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、デリバリー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。

- Thales CARE Platinum (デリバリー保守サービス、テクニカルサポートサービス、最新ソフトウェア提供サービス)
- Thales CARE Gold (デリバリー保守サービス、テクニカルサポートサービス、最新ソフトウェア提供サービス)
- Thales CARE Silver (英国/米国センドバック保守サービス、テクニカルサポートサービス、最新ソフトウェア提供サービス)

1. デリバリー保守サービス (Thales CARE Platinum・Gold)

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

【Thales CARE Platinum】

24時間365日(閏年は366日)とします。

【Thales CARE Gold】

平日9時～17時(土曜日、日曜日、祝祭日、12月30日～1月3日の年末年始を除く)とします。

※当日分のデリバリー対応の目安は、15時受付分までとします。

③ 機器障害復旧を目的とした設置場所への交換機の発送

機器の故障が確定した時点で、乙は交換機を乙の送料負担により設置場所に発送します。

なお、交換機はThales社の都合により、再生品(リファービッシュ品)若しくは後継機となる可能性があります。

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

④ 故障機器の回収

甲又は顧客は、交換機到着後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。

2. 英国/米国センドバック保守サービス (Thales CARE Silver)

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

【Thales CARE Silver】

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。

③ 機器障害復旧を目的とした修理手配

機器の故障が確定した時点で、甲又は顧客は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発送します。

乙はThales社に当該故障機を送付し、Thales社にて修理又は交換を行います。

乙は当該機器の修理若しくは交換完了後、乙の送料負担により設置場所に発送します。

修理・交換に有する期間は当該故障機を乙が受け取ってから約1か月半となり、その期間の代替機の提供は本保守サービスに含まれません。

なお、交換機はThales社の都合により再生品(リファービッシュ品)若しくは後継機となる可能性があります。

当該故障機に規約第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、乙は当該故障機につき、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。

④ 機器の送付時の梱包等について

高額な精密機器にあたるため、必ず梱包箱に格納した状態で送付するものとします。

乙から送付時の梱包材、梱包箱等の提供は本サービスに含まれません。

購入時の梱包を残していない場合、甲又は顧客は運送業者等から入手し返送するものとします。

輸送時に物理障害、破損が発生しないように梱包には十分配慮するものとします。

乙から交換機を返却する際の着荷時刻の指定はできないことを、甲又は顧客はあらかじめ承諾するものとします。

3. テクニカルサポートサービス(Thales CARE Platinum・Gold・Silver)

① 技術的質問の対応

乙は甲又は顧客からの技術的質問に、株式会社マクニカのホームページの「サポート情報」サイトのWebフォームにて対応します。

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 対応日・対応時間

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。

③ ソフトウェア及びファームウェア不具合発生時の対応

サポート対象であるソフトウェアバージョンにて不具合が発生した場合、以下で対応するものとします。

なお、サポート対象のバージョンについては、株式会社マクニカのホームページの「サポート情報」サイトにてご確認ください。

Case 1 不具合が既知の問題かつ既に修正されている場合

基本的に「リリース済みのバージョンにアップグレード頂く」を最終解決策とします。

Case 2 不具合が既知の問題かつ未修正の場合

基本的に「最新バージョンに対するパッチリリース若しくは更なる次世代バージョンで修正対応」とします。

Case 3 不具合が新しく発見された場合

基本的に「最新バージョンに対するパッチリリース若しくは更なる次世代バージョンで修正対応」とします。

4. 最新ソフトウェア提供サービス(Thales CARE Platinum・Gold・Silver)

① 最新のソフトウェア・ファームウェアのアップデート

最新のソフトウェア・ファームウェアをftpサイト経由若しくはメール添付にて提供します。

甲又は顧客が所有する機器への更新作業は本サービスに含まれません。

② 対応日・対応時間

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。

【特記事項】

● 販売終了後の取り扱い

販売終了の原則4ヶ月前に乙から販売終了通知を送付します。

販売終了後の保守サポート詳細は、販売終了通知に記載の内容を正式版とします。

● ベストエフォート保守の定義

販売終了から、約1年後にベストエフォート保守が開始されます。

ベストエフォート保守の定義は、下記のとおりとなります。

なお、ベストエフォート保守の定義についても販売終了通知に記載の内容を正式版とします。

① デリバリー保守サービス

乙はThales社が修理部材を保有する限り対応します。

また、乙はベストエフォート保守突入後も一定期間以上の保守体制が維持できるように部材保有に努力します。

② テクニカルサポートサービス

乙はベストエフォート保守が開始される前と同様に、サポート対象のソフトウェアバージョンの場合のみテクニカルサポートサービスを提供します。

サポート対象のソフトウェアバージョンについては、株式会社マクニカのホームページの「サポート情報」サイトにてご確認ください。

③ 不具合発生時の対応

販売終了後、基本的に不具合修正及び新バージョンへのパッチリリース等の対応はいたしません。

● 交換機

交換機とは、障害機と原則同一版又はそれ以上の版の場合もあり、設定は工場出荷状態となります。お申込みの保守サービスの範囲内で障害が発生した機器の代わりに継続使用ができます。保守サービスにより機器を交換した場合、対象機器シリアル番号の登録変更は乙にて対応します。

<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。

<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 デリバリー保守サービスにおける保守機への設定リストア作業。
- ⑨ 英国/米国センドバック保守サービスにおける代替機の提供。
- ⑩ 公開済みの技術情報の入手又は提供作業。
- ⑪ 要綱に定める対応時間帯以外の時間帯における対応。
- ⑫ 消耗部品の交換作業。
- ⑬ 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。
- ⑭ 障害の機器の設置場所での調査、障害切り分け作業。
- ⑮ 保守サービスへのご協力を拒否されたとき。
- 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)

甲又は顧客は乙が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。

<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