

三井情報株式会社	
サポートサービス仕様書 (Ver.5.2.0)	
	サービス種別
	センドバック
1. 対象製品	別添の明細書に記載されたもので、下記条件に合致するものを対象製品とします。 ① 弊社サポート対象のバージョンにて動作しているもの ② 日本国内において設置または使用されているもの ③ メーカーのサポートが終了していないもの ④ Cisco Meraki製品は本サポートサービスの対象外です。
2. サポートサービス概要	(1)～(3)に記載のサービスを提供します。
(1) センドバックサポートサービス (ハードウェア障害対応)	対象のハードウェア製品に障害が発生した場合、次の通りサポートします。 対応窓口： M3C(MKI Customer Care Center) 受付時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 受付方法： Webフォーム(初期申告のみ。継続対応は電子メールにて対応。) 対応時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 対応方法： ハードウェア障害が発生した機器本体もしくは部品を修理または同等品と交換し発送します。 障害品受取後、順次代品を発送します。代品到着まで通常2週間から1か月程度を要します。 注1. 機器の交換は、弊社またはメーカーが障害解析を実施した上で機器交換により障害が復旧されると判断された場合に限り、同一または同等品と交換します。但し、交換品は新品でない場合や後継品になる場合があります。 注2. 障害連絡を行って頂く際は①契約番号、②障害の事象状況、③機器名称とシリアル番号(S/N)、④搭載ソフトウェアバージョンをご連絡ください。 注3. 正常時(障害発生前)における機器の設定情報(構成情報を含む)はお客様側で最新版を保管ください。 注4. 交換品への設定情報の復元作業および交換作業はお客様で実施ください。 注5. 緊急性の高いお問合せは、電子メール、電話でも受付いたします。
基本事項	① 切り分けや障害解析のために必要となる障害申告機器の機器情報取得手順の提供 ② 解析による機器交換判断後すみやかに交換手配を開始 ③ お客様に障害品の返却先をご案内 ※障害品の梱包、発送、送料お客様側でのご負担となります ④ 障害品到着後すみやかに修理・交換手配を開始 ※故障判断と発送に数日間要する機器があります ⑤ 弊社ロジスティックセンターからお客様への交換品もしくは修理品の直送手配 ⑥ 交換品のソフトウェアバージョンの指定はできません
サービス内容	① 切り分けや障害解析のために必要となる障害申告機器の機器情報取得手順の提供 ② 解析による機器交換判断後すみやかに交換手配を開始 ③ お客様に障害品の返却先をご案内 ※障害品の梱包、発送、送料お客様側でのご負担となります ④ 障害品到着後すみやかに修理・交換手配を開始 ※故障判断と発送に数日間要する機器があります ⑤ 弊社ロジスティックセンターからお客様への交換品もしくは修理品の直送手配 ⑥ 交換品のソフトウェアバージョンの指定はできません
(2) Q&Aサポートサービス	対象製品利用時に発生した問題/障害の解決支援及び仕様に関する問合せに対し、次の通りサポートします。 対応窓口： M3C(MKI Customer Care Center) 受付時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 受付方法： Webフォーム(初期申告のみ。継続対応は電子メールにて対応。) 対応時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 対応方法： Webフォームにてお問い合わせ内容をご入力頂くと、AIによるナレッジ・メーカーサイト検索により、該当情報がある場合に一次回答を自動生成します。AIによる一次回答で解決に至らなかった場合、またはAIによる一次回答を利用しない場合は、オペレーターによる対応へ切り替わりします。 注1. お問い合わせの際は「契約番号」が必要となります。 注2. メーカーからの資料及び見解等は原文のまま提示する場合があります。 注3. 緊急性の高いお問合せは、電子メール、電話でも受付いたします。 注4. 文書による回答は行いません。 対応完了： 次のいずれかの条件を弊社が満たしたと判断した場合に、本Q&Aサービス対応は完了したものとみなします。 ① 問題/障害が解決したとき ② 問題/障害の回避策を提示したとき ③ 問題/障害の不具合箇所を特定したとき ④ 一過性の問題/障害であり、再現時の処置方法(調査に必要な情報が取得できる場合)を提示したとき ⑤ 問題/障害の原因が製品仕様によるものと回答したとき、あるいは弊社およびメーカー調査結果が原因の特定不可能と回答したとき ⑥ 問題/障害の原因究明が困難であり、調査が進展しないと判明したとき ⑦ 問題/障害がサポートサービス対象製品以外に起因していることが判明したとき ⑧ 問題/障害が当該対象製品の仕様であることが判明したとき ⑨ 本サービスの対象外である問題/障害と判明したとき ⑩ 一定期間、お客様とのやりとりが無い、またはお客様からご回答が無いとき ⑪ その他、お客様と弊社との合意により完了と認められたとき
基本事項	① AIによる一次回答の提供 ② お客様による一次切り分けの結果、対象製品が原因箇所であると判断した場合の二次確認作業 ③ 切り分けや解析のために必要となる障害申告機器のログファイル取得手順の提供 ④ 障害申告状況によるハードウェア障害とソフトウェア障害の切り分け判断 ⑤ 障害申告機器のログ解析による障害の特定及び障害部位の特定の支援 ⑥ お客様より提供を受けた情報を元に原因の調査を行い、調査結果を電子メールで回答 ⑦ ソフトウェアの更新が必要と判断された場合はメーカーソフトウェア提供ポリシーに従い修正版のソフトウェアを提供 ⑧ メーカーが開示する脆弱性情報に関する問合せ対応
サービス内容	① AIによる一次回答の提供 ② お客様による一次切り分けの結果、対象製品が原因箇所であると判断した場合の二次確認作業 ③ 切り分けや解析のために必要となる障害申告機器のログファイル取得手順の提供 ④ 障害申告状況によるハードウェア障害とソフトウェア障害の切り分け判断 ⑤ 障害申告機器のログ解析による障害の特定及び障害部位の特定の支援 ⑥ お客様より提供を受けた情報を元に原因の調査を行い、調査結果を電子メールで回答 ⑦ ソフトウェアの更新が必要と判断された場合はメーカーソフトウェア提供ポリシーに従い修正版のソフトウェアを提供 ⑧ メーカーが開示する脆弱性情報に関する問合せ対応
(3) ソフトウェア提供サービス	対象製品の更新版、修正版のソフトウェアを提供します。 対応窓口： M3C(MKI Customer Care Center) 受付時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 受付方法： メール、電話、Webフォーム 対応時間： 月曜日～金曜日の9時～17時 (土日祝日、年末年始および弊社規定休日を除く) 提供方法： ファイル共有サービスの共有リンクをご案内します。 注1. 弊社サポート対象であるものに限ります。 注2. 全ての不具合に対して修正パッチの提供をお約束するものではありません。 注3. バージョンアップ作業やインストール作業はお客様自身にて実施ください。
基本事項	① 対象製品の更新版、修正版のソフトウェアを提供
サービス内容	① 対象製品の更新版、修正版のソフトウェアを提供
(4) 特記事項	① 機器の交換は修理パーツ単位です。複数パーツの交換品手配や一括交換はメーカーの判断に依存します。 ② 消耗部品(バッテリー、ケーブル、電源コード、ラックマウント部品など)は保守対象外です。 ③ AIによる一次回答に対する免責事項 ・AIによる一次回答は、正確性・完全性・目的適合性・有用性・最新性・第三者の知的財産権その他の権利を侵害しないこと、その他一切の事項を保証するものではありません。お客様の判断と責任にてご利用ください。 ・氏名、メールアドレス以外の個人情報、第三者の権利を侵害する情報、法令・公序良俗に違反する情報、およびサービス利用に関係ない情報は入力しないでください。 ・不正確もしくは不適切な情報または上記禁止事項に該当する情報の入力やAIによる回答の利用に起因するトラブル・損害について、弊社は責任を負いません。
3. お客様のご協力	サポートサービス、QAサービスを提供するにあたり以下をご協力ください。 ① システム管理者を定めること ② 対象製品の基本操作、ご利用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識理解 ③ 取扱説明に準拠した使用環境の適切な維持 ④ 設定情報ファイル及びプログラムの定期的なバックアップの取得と保管 ⑤ 障害発生時の一次切り分け作業の実施 ⑥ 各種ログファイル、その他、調査に必要な情報の取得 ⑦ Webフォームによる初期申告及び⑥で取得した情報の提供 ⑧ 必要に応じてお客様情報(システム環境、設定値、操作内容等)の開示/提供(本サービスの提供目的にのみ使用) ⑨ 問題/障害切り分けを目的としたソフトウェアのバージョンアップ、修正パッチのインストール、またはその他付帯作業 ⑩ 障害品の送付
お客様のご協力	① システム管理者を定めること ② 対象製品の基本操作、ご利用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識理解 ③ 取扱説明に準拠した使用環境の適切な維持 ④ 設定情報ファイル及びプログラムの定期的なバックアップの取得と保管 ⑤ 障害発生時の一次切り分け作業の実施 ⑥ 各種ログファイル、その他、調査に必要な情報の取得 ⑦ Webフォームによる初期申告及び⑥で取得した情報の提供 ⑧ 必要に応じてお客様情報(システム環境、設定値、操作内容等)の開示/提供(本サービスの提供目的にのみ使用) ⑨ 問題/障害切り分けを目的としたソフトウェアのバージョンアップ、修正パッチのインストール、またはその他付帯作業 ⑩ 障害品の送付
4. 対象外サービス	以下に該当する対応は本サービスの対象外となります。 ① 障害機器特定前の機器正常性問合せ対応・確認作業等の一次切り分け支援 ② お客様のシステムや固有の環境に合わせた設計・作成、問合せ対応、操作作業 ③ 機器導入支援及びコンサルティング ④ パフォーマンス測定やベンチマークに関する問合せ対応 ⑤ 設定方法や構成変更、設定確認(設定内容の正誤判断)に関する問合せ対応 ⑥ 動作保障範囲外に於ける問合せ対応 ⑦ メーカーが公開していない仕様や脆弱性情報に関する問合せ対応 ⑧ 不適切な使用及び誤用起因するトラブルに関する問合せ対応 ⑨ 弊社でリリースしていない、もしくはメーカーにてサポートが終了しているバージョンに関する問合せ対応 ⑩ お客様が必要な情報を提供できない場合の問合せ対応 ⑪ お問合せ担当者及び使用者の責に帰すべき事由に基づく問合せ対応 ⑫ 障害に関係ない仕様やステータスに関する問合せ対応 ⑬ 障害原因が確定する前の機器交換(いわゆる予防交換) ※障害原因の調査を目的として弊社がメーカーなどの指示を受けて機器交換を行う場合があります。 ⑭ オンラインでの各種対応 ⑮ お客様専用のオペレーティングシステムやセキュリティパッチの提供、設定情報の復元 ⑯ 不可抗力に対する免責 以下の事象が発生した故障や障害に対して弊社は責任を負わないこととします。 ・天災地変(水没、火災、地震、落雷) ・輸送機関又は通信回線等の事故 ・貴社設備や落雷による過電流の故障 ・その他弊社の責に帰することができない事由により弊社が本サービスの全部又は一部の履行遅滞または履行不能になった場合
対象外サービス	① 障害機器特定前の機器正常性問合せ対応・確認作業等の一次切り分け支援 ② お客様のシステムや固有の環境に合わせた設計・作成、問合せ対応、操作作業 ③ 機器導入支援及びコンサルティング ④ パフォーマンス測定やベンチマークに関する問合せ対応 ⑤ 設定方法や構成変更、設定確認(設定内容の正誤判断)に関する問合せ対応 ⑥ 動作保障範囲外に於ける問合せ対応 ⑦ メーカーが公開していない仕様や脆弱性情報に関する問合せ対応 ⑧ 不適切な使用及び誤用起因するトラブルに関する問合せ対応 ⑨ 弊社でリリースしていない、もしくはメーカーにてサポートが終了しているバージョンに関する問合せ対応 ⑩ お客様が必要な情報を提供できない場合の問合せ対応 ⑪ お問合せ担当者及び使用者の責に帰すべき事由に基づく問合せ対応 ⑫ 障害に関係ない仕様やステータスに関する問合せ対応 ⑬ 障害原因が確定する前の機器交換(いわゆる予防交換) ※障害原因の調査を目的として弊社がメーカーなどの指示を受けて機器交換を行う場合があります。 ⑭ オンラインでの各種対応 ⑮ お客様専用のオペレーティングシステムやセキュリティパッチの提供、設定情報の復元 ⑯ 不可抗力に対する免責 以下の事象が発生した故障や障害に対して弊社は責任を負わないこととします。 ・天災地変(水没、火災、地震、落雷) ・輸送機関又は通信回線等の事故 ・貴社設備や落雷による過電流の故障 ・その他弊社の責に帰することができない事由により弊社が本サービスの全部又は一部の履行遅滞または履行不能になった場合