

標準ハードウェア製品 サポートサービス仕様書 (Ver.5.2.0)		三井情報株式会社
		サービス種別 センドバック 先出し
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 ④Cisco 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) 良品先出しサポートサービス (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の交換品を発送します。 障害が確定し、お客様から交換品送付先情報を後、翌営業日から起算して2営業日以内を目標として交換品を発送します。 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、同一または同等品に交換します。 但し、交換品は、弊社またはメーカーが障害解析を行った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機器名稱とシリアル番号(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、電話でも受けいたします。	
基本事項		
サービス内容	①切り分けや障害解析のために必要な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案内 ④次障害品の梱包、発送、送料はお客様側でのご負担となります ⑤障害品到着を待たずに速やかに交換品を発送 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。	
基本事項	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入力頂き、AIによるナレッジ・メカサイト検索により、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による一次回答を用いない場合は、オペレーターによる対応へ切り替わります。 注1. お問合せの際は①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、電話でも受けいたします。 注4. 文書による回答は行いません。 注5. 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/障害の回避案を提示したとき ③問題/障害の不具合箇所を特定したとき ④適性の問題/障害であり、再現性の有無の処置方法（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断したとき 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	
サービス内容	①AI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な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/ソフトウェア提供ボ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。	
基本事項	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。	
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ワーステーションによる複数バージョンの交換品手配や一括交換は弊社また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。 ③AIによる一次回答に対する責務事項 -AIによる一次回答は、正確性・完全性・目的適合性・有用性・革新性・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システム管理者を設定すること ②対象製品の基本操作、ご使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 ⑦Web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(交換品到着後5営業日以内の発送)	
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機器導入支援及びパッケージーション ④ファームウェア・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に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よっ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持て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 以下の事象で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(水害、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べき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	