

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	オンライン 8H
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) オンラインサポート 8H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。		
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： 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作業（設定の復旧作業を含む）をオンラインで実施します。 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. 障害連絡をもって頂く際は①契約番号、②障害の事象状況、③機器型番とシリアル番号(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（構成情報含む）はお客様にて最新版を保管ください。 注4. 機器交換の際は保管している設定情報を弊社へご提供ください。 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。 作業員と交換品の到着は、交換確定及び交換情報の入手後、4時間以内を目標とします。事前キッティング時間は含みません。 注1. 事前キッティングでは、交換品へのモジュール類の取り付け、ソフトウェアの搭載、設定復元などを、機器配送前に実施します。 注2. 遠隔地（離島を含む）はこの限りではありません。遠隔地の定義は(4)特記事項をご参照ください。 注3. 交換品が同等品又は後継品の場合はこの限りではありません。 注4. 交換確定及び交換情報の入手とは「ハードウェア交換の確定」「機器設定情報」「交換先館情報」の全てが揃った状態を指します。 注5. 作業員の到着時間は事前キッティングの有無により異なります。		
サービス内容	① 障害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 障害解析による機器交換判断後、すみやかに交換手配を開始（合わせて交換に必要な情報を確認） ③ 交換情報の確認が取れ次第、交換品出荷・作業員の駆け付けを開始 ④ 障害品に接続されているケーブル類と障害品の取り外し ⑤ 交換品のキッティング（モジュール類の取り付け含む） ⑥ 障害品と同一バージョンのソフトウェアを搭載 ⑦ お客様より提供された設定情報（バックアップされた設定ファイルまたはコンフィグファイル等）にて復元 ⑧ 交換品の設置（ラックへの取り付け含む）とケーブル類の再接続 ⑨ お客様による正常性確認時の立会い（作業同向日約1時間程度） ⑩ 交換後のログ/LED/ステータスなどの機器正常性に関する問い合わせ及び確認 ⑪ 弊社様式での交換作業報告書の提出 ※障害原因などの報告は含みません ※交換作業当日の障害品引き揚げ ※障害品を後日送付する場合はお客様にて梱包しご発送ください。（送料:お客様負担）		
(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ます。 注1. お問い合わせの際は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言語を含めて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、再発時の処置方法（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		
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。		
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します。 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 遠隔地の場合、以下の実費精算が発生します。 ・遠隔地の移動手段の制限による前泊、後泊の宿泊費 ・遠隔地へ移動するための交通費、飛行機代、船代 ・遠隔地内での移動のためのタクシー代、レンタカー代 ※遠隔地は国土交通省が定める本州、北海道、四国、九州及び沖縄本島以外の島を指し、現地到着時間の目標が履行出来ない場所となります。 遠隔地の定めについては別途契約書にて定めるものとします。 ② 新規契約もしくは拠点変更の際は、部材配完了まで（約30日間）は翌営業日以降に対応します。 対応可能地域・時間はパーツやパーツ重量・寸法により異なります。（新規、設置拠点変更の際にはご確認ください） ※対象機器に無線LAN製品を含む場合は別紙「5. アクセスポイント交換条件」を適用します。 ③ 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弊社またはメーカーの判断に依存します。 ④ 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。 ⑤ 配線状況などに依っては障害品の交換作業ができない場合があります。 ⑥ 障害品の交換時、結束バンドなどを切断する場合があります。 ⑦ 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。		

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	オンサイト 8H
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。	
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 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、弊社からの依頼による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、またはその他の作業 ⑩ オンサイト作業員入館時の機器設置場所への誘導 ⑪ オンサイト作業時、携帯電話使用不可の際の外線電話の提供、PC持ち込み不可の際の作業用PCの提供 ⑫ オンサイト作業完了後、正常性確認の実施		
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。	
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 設定方法及び構成変更、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へ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 その他製品に関する障害や仕様、ステータス、操作方法に関する問合せ対応 ⑬ ハードウェア障害確定前の交換対応（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 機器交換以外でのオンサイト対応 ⑮ 高所に設置された機器の取り外しと取り付け ※高所の範囲は、作業員の足元の高さが床面から最大2m以上とします。 ⑯ 設定情報の提供が無い場合 ⑰ サポートサービス対象機器の設置住所が契約時に定めた住所と異なる場合 ⑱ 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等の付帯情報に関わる作業 ⑲ 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		
5. 交換用機器の交換条件		サポートサービス対象製品の交換作業条件は以下の通りです。	
1. 交換作業範囲 ① 以下の範囲で設置された機器の交換を行います。 ・ 作業の高さ範囲は、作業員の足元の高さが床面から最大2m以内。 ・ 作業箇所が作業員の視認できる範囲（目線より下の範囲）であること。 ・ 交換品の重量が20Kg以下であること。 ※ 上記を超える交換作業は対象外です。「3. 高所作業となる作業の対応」を参照して下さい。 ② 集中管理型の場合、コントローラーの設定を行います。 ・ 設定を行うコントローラーも弊社サポートサービスへの加入が必要です。 ・ 当日に提供頂く情報、もしくは事前にお預かりした情報のいずれかにて設定を行います。 ・ 設定情報が無い場合は、接続のみとします。 ・ 集中管理型の場合、ステータス確認を含めAPの障害切り分けはお客様にて行っていただきます。 ・ 設定の復元はアクセスポイント設置拠点からリモートでコントローラーに接続出来る事が必要です。 ・ コントローラーに直接操作が必要な場合はお客様でご対応されるか、別途有償での対応となります。 2. 作業条件 ・ 床面から作業が出来ない高さに設置された機器の交換は、平日9-17時（土日祝祭日年末年始を除く）の対応となります。 ・ 床面から作業が出来ない高さに設置された機器の交換には用具（脚立、または踏み台）を使用します。 ・ 用具は原則、お客様にて用意していただきます。 ・ 用具を使用する作業の場合は、2名作業を基本とします。 ・ 脚立天板（最上段）での作業は禁止とします（作業員の足元の最大高は脚立天板から1段目の足場板とします）。 ・ お客様にて用具の準備が困難で有る事が事前に分かっている場合、実費により足場を配送します。 ※ 対象範囲：首都圏のみ。配送時間は都度確認となります。 3. 高所作業となる作業の対応 ① 以下条件での作業を高所作業とします。 ・ 作業員の足元の高さが作業床から2mを超える用具を必要とする作業 ・ 作業箇所が作業位置から視認出来ない範囲（目線より上の範囲）の作業 ② 高所作業と判明した場合は、お客様へ交換用機器を渡して作業完了とします。 ③ 高所作業が必要な場合の対応 ・ 別途費用にて高所作業員・用具を別日にアサインし作業調整します。 ・ 作業員のアサインには最低5営業日を要します。 4. ブラケットの入れ替え作業 ① 以下条件での作業をブラケット入れ替え作業とします。 ・ 壁面や天井に新たに穴を空け、ブラケットを設置する作業 ② ブラケット交換が必要な場合は、お客様に交換用機器を渡して作業完了とします。 ③ ブラケット交換作業が必要な場合の対応 ・ 別途費用にて高所作業員を別日にアサインし作業調整します。 ・ 作業員のアサインには最低5営業日を要します。			

本書記載事項は変更する場合があります。

文書番号：S171103