

ハードウェアサポートサービス実施要領 センドバックサービス(HW1)

株式会社ソリトンシステムズ(以下「ソリトン」という)は、本実施要領に記載するサポートサービス(以下「本サービス」という)をお客様に提供します。

第1条 (サービスの種類と範囲)

本サービスでは対象製品に関する下記のサービスを提供します。

1. ハードウェアの修理・交換(センドバック)
 - ① 対象製品に障害があり、修理・部品交換等が必要であるとソリトンが認め、ソリトンが不具合品を受領した日から原則 14 日以内を目標に、修理・部品交換済みの製品(総称して以下「整備済製品」という)をソリトンの費用負担によりお客様に発送します。なお、対象製品によっては、対応目標時間が異なる場合があります。また、ソリトンが妥当と判断した場合には、お客様にご案内のうえ、後継機種を含む同等の機能を有する製品への交換を実施することがあります。
 - ② 不具合品をソリトンに送付する際にかかる運送費用はお客様負担とします。
 - ③ 本項のサービスは、ソリトンがお客様からの物品受領書を受けとった時点でサービス完了とします。
2. お問い合わせ対応
 - ① お問い合わせは Web、e-mail、電話にて受け付けます。受付時間は、月曜日から金曜日まで(祝日、年末年始[12月29日～1月4日]を除く)午前9時から午後5時30分です。なお、営業時間外にも Web 受付、e-mail の受信は可能ですが、対応はソリトンの営業時間内とします。
※ お問い合わせの際は、サービス情報に記載のサポート番号・製品名・シリアル番号・不具合の詳細情報等をお伝えください
 - ② 電話でのお問い合わせ対応は日本国内のみ承ります。また、本サービスで使用する言語は日本語となります。ただし、開発元等が提供する各種文書や情報に関しては、他言語の内容を提供する場合があります。
 - ③ 本サービスのお問い合わせは、サービス情報に記載の「サポート窓口」をご参照ください。
3. バージョンアップ版の提供
対象製品に対しソリトンまたは対象製品の開発元が提供するバージョンアップ版ソフトウェアを提供します。なお、本サービスはサポート期間中にバージョンアップ版ソフトウェアがリリースされること、およびソフトウェア不具合が修正されることを約束するものではありません。

第2条 (サービス適用の除外)

前条に記載以外の業務および次に定める事項は本サービスの内容に含まれないこととします。

1. 本サービス範囲外の対応
 - ① 現地訪問
 - ② ハードウェア障害と特定されていない段階での予防的交換
 - ③ 消失した設定情報、データ等の復旧作業
 - ④ 障害部品のデータ消去作業、データ消去証明等の提供
 - ⑤ 機器の貸出
 - ⑥ 定期点検、清掃等のメンテナンス作業
 - ⑦ お客様から提供された資料、設定情報等の維持保管
 - ⑧ インストール、バージョンアップ作業、設定変更作業およびその技術支援、コンサルティング(お客様固有の要件に応じた具体的な設定例や作業手順の考案、資料の作成等)、お客様指定の条件で対象製品が動作するかどうかの検証あるいは動作保証等
 - ⑨ 回収した不具合品を使用した検証、障害原因の解析、報告
2. ソリトンの責によらない故障・その他の不具合
 - ① 落下、電磁的影響、強い衝撃その他、取扱上の不注意に起因する故障等
 - ② 対象製品以外のコンピュータ・プログラムに起因する故障等(OS のデフォルト以外の設定、OS/端末付属モジュールを含んだ別ソフトウェアとの「組み合わせ」で起こる障害を含みます。)]に対する切り分け責務、説明責任等
 - ③ ソリトンまたはソリトンの認めた者以外による修理または改造に起因する故障等
 - ④ 火災、風水害、地震等の天災地変およびその他不可抗力に起因する故障等
 - ⑤ 対象製品に付属の文書に記載されている適切な環境条件にて設置されていない、または製品仕様上の基準を超えて使用したことに起因する故障等
 - ⑥ 対象製品に同梱または本サービス期間中に提供されたマニュアルに記載されている範囲または基準を超えて使用したことに起因する障害等

第3条 (お客様の責任)

1. ソリトンにお知らせいただいたお客様情報の内容(製品構成、設置先社名、担当者、住所等)に変更が生じた場合は、すみやかにソリトンに変更内容を連絡する必要があります。登録内容と実際の状況が異なる場合、本サービスの提供が行えない場合があります。
2. ご購入のライセンス許諾範囲内で使用してください。ライセンス数を超過しての使用等、ライセンス違反が発覚した場合、本サービスの提供をお断りすることがあります。
3. ソリトンが対象製品のサービスを提供するにあたり、次に定める事項についてはお客様の責任において実施することとします。
 - ① 予め対象製品が存在する環境において障害の原因を切り分け、障害原因が対象製品の不具合であると特定すること
 - ② 対象製品の設定を再構築するために必要な資料・データ等を(自己の費用で)維持保管すること
4. ソリトンへのお問い合わせは、対象製品の基本的な操作方法、ご利用中のシステムの基本的な仕組み、システムの運用・管理に必要な基本的な技術知識を有するご担当者様が行うこととします。
5. お客様は必要に応じて情報の収集、切り分け調査の実施等の協力をすることとします。

第4条 (本サービスの免責)

1. 調査に必要な情報の不足や再現性がない等の理由により原因究明が不可能とソリトンが判断した場合、お問い合わせ対応を終了する場合があります。
2. ソリトンの回答をもってお客様の問題が根本的に解決されることを保証いたしません。
3. 本実施要領上の責任を負う以外、他の直接的もしくは間接的な損害、あるいは偶発的または付随的に生じた損害について責任を負いません。また、お客様環境内システムのサービス稼働停止補償等も含みません。

第5条 (目的外利用の禁止)

お客様およびソリトンは、本サービスの実施において知り得た技術情報、ログ情報、および個人情報を、機密情報として適切に管理し、いかなる場合にも相手方の承諾なく本サービスの目的以外に利用しないものとします。ただし、ソリトンが本サービスの実施に必要な場合に限り、製品製造メーカーおよび再委託先に対して、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち、必要な範囲について当該第三者に対して提供できるものとします。

第6条 (その他)

1. 本サービスの実施にあたり特有の説明・注意等を要する製品に関しては別紙をご参照ください。本実施要領と別紙に記載する事項に相違がある場合は、別紙が優先されます。また、サービス情報に記載する特記事項と本実施要領・別紙の記載事項に相違がある場合は、サービス情報に記載の特記事項が優先されます。
2. 対象製品の販売終了に伴いサービス提供内容に変更が生じる場合があります。変更の内容は、ソリトンが特に定めない場合、開発元が定めるサポートポリシーに準じます。
3. サポート対象外のバージョンを用いている場合、サービス内容に制約事項が生じることがあります。サポート対象バージョンおよび制約内容は、ソリトンが特に定めない場合、対象製品の開発元が定めるサポートポリシーに準じます。
4. 本サービスの提供区域は、日本国内に限定されるものとします。
5. お客様とは契約者、本サービスの販売代理店、当該製品使用許諾先法人を含むものとします。
6. 本サービスの一部または全部を再委託する場合があります。
7. 本実施要領の内容を予告なく変更する場合があります。