

保守サービス実施要領 (PCオンサイト修理サービス [EQ-P05a])

ネットチャート株式会社(以下「乙」という)は、個別契約対象顧客(以下「甲」という)からのご注文に対し、別途締結している保守サービス基本契約(以下「本契約」という)および以下の実施要領(以下「実施要領」という)に基づき保守サービスを提供します。

第1条 (保守サービスの内容)

1. 「保守サービス実施要領 (PCオンサイト修理サービス [EQ-P05a])」(以下「本実施要領」という)に基づく保守サービス(以下「本サービス」という)は、原則としてPCを対象とし、個別契約の「対象機器明細」に記載の機器(以下「対象機器」という)単体のハードウェアの故障修理を目的とします。
2. 対象機器のハードウェア故障が発生した場合に、甲からの要請に基づき乙は電話などの通信手段により障害の一次切分けを行います。
3. 乙による一次切分けの結果、対象機器のハードウェア故障と判断した場合は、乙は乙指定の保守協力会社(以下「保守協力会社」という)に個別契約の「対象機器明細」に記載の設置先(以下「設置先」という)にての修復作業を要請するものとします。
4. 修理方法として、保守協力会社が妥当と判断した場合、障害機器を同等の製品と交換する場合があります。
5. 機器の交換もしくは部品を交換した場合、交換した機器または取り外した部品の一部または全部の所有権は、甲および保守協力会社それぞれに帰属しなおすものとします。その場合、個別契約の「対象機器明細」の記載事項の変更は、保守協力会社所定の作業報告書にて行えるものとし、作業報告書は甲および保守協力会社にて各1通を保有するものとします。
6. 対象機器のハードウェアの修復後、機器を正常に稼働させるためのオペレーティング・システム(以下「OS」という)やアプリケーション・ソフトウェア(以下「ソフトウェア」という)の再インストール作業およびデータの修復・復元作業は甲の責任と費用において実施するものとします。

第2条 (除外作業)

本サービスには次に定める事項は含めないものとします。

これらの事項について甲から要請があった場合は、作業の可否について甲乙協議のうえ決定するものとし、乙が受諾した場合は、乙はそれにかかる費用を別途請求できるものとし、その料金と支払条件は、本契約とは別に乙の定める料金規定によるものとします。

- 1) 対象機器のハードウェア以外に障害の原因がある場合の、障害の切分け作業・障害箇所の特定作業およびそれらの支援作業。
- 2) 設置先での、乙による障害の一次切分け作業またはその支援作業。
- 3) OSおよびソフトウェアの障害の修復。
- 4) OSおよびソフトウェアの更新版の提供およびそのインストール作業。
- 5) コンピュータ・ウィルスまたは不正アクセスに起因する障害への対応および修復作業。
- 6) 設定変更作業およびその支援作業。
- 7) OSやソフトウェアのインストール作業。
- 8) バックアップデータの復元作業もしくはデータの修復。
- 9) 機器のオーバーホール、増設および改造。
- 10) 機器の移設および撤去に関する作業ならびに立ち会い。
- 11) 乙の派遣する技術者以外による機器の修理・改造・構成変更・設定変更、移動等により生じた故障の修理・調整およびそれらへの対応。
- 12) 対象機器に付属するケーブル類またはコネクタ類の修理。
- 13) その他甲および使用者の責に帰すべき事由に基づく作業。

第3条 (保守時間帯)

本サービスを実施する対応日と時間帯は、国の定める祝祭日、乙の年末年始(12月29日から1月4日)および指定休日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時00分までとします。

第4条 (対象機器の移動)

1. 甲が対象機器を移動させる場合は、書面による事前の通知を乙にし、乙の指導もしくは作業のもとにこれを行うものとします。
2. 対象機器が移動されたにもかかわらず、甲から乙に連絡がされなかった場合、乙は本サービスの遂行の債務履行を逃れることができるものとします。
3. 対象機器の設置場所が変更になった場合には、本サービスの条件および契約料金について別途協議のうえ変更できるものとします。
4. 対象機器が国外に移動された場合、移動された対象機器は本サービスの適用から除外されるものとします。

第5条 (甲の義務、協力)

甲は乙が円滑に本サービスを行えるように、以下の事項について実施または協力するものとします。

- 1) 機器所定の電力、温度その他の環境条件を保持するものとします。
- 2) 機器の取り扱いにおいて、機器所定の使用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。
- 3) 障害連絡時における、対象機器の設置場所での機器の状況確認および、その内容の乙への連絡。
- 4) 乙の派遣する技術者の対象機器の設置場所への立ち入りの許可、ならびに甲の負担による立ち入り手続き・安全対策等。
- 5) その他、本サービスを実施するために乙が甲に要請する事項。

以下余白