

保守申込書

【約款】 アライドテレシス保守サービス約款

【仕様】 サポート・サービス仕様書

【対象製品】 保守対象製品

目次

アライドテレシス保守サービス約款	1
サポート・サービス仕様書	4
I. サポート・サービスのメニューおよび内容	4
II. サポート・サービスの範囲	6
保守対象製品	8
高所作業可能な範囲と条件	9



アライドテレシス株式会社

アライドテレシス保守サービス約款

[Ver 5.1.0]

アライドテレシス株式会社(以下「弊社」という)は、製品保守に関するサポート・サービス(以下「本サービス」という)について、以下の通り取り決めます。お客様は本約款に同意の上、弊社に発注を行うものとし、本サービスの円滑な実施にご協力いただけるものとします。

第1条 (サービスの内容)

1. 弊社は、保守対象となる製品(以下、「保守対象製品」という)の本サービスを、「サポート・サービス仕様」に基づき、お客様に提供します。「保守対象製品」および「サポート・サービス仕様」は別紙に定める通りとします。
2. 本サービスに関する本約款および別紙の内容については予告なく変更が生じることがあります。この場合、本サービスの提供は最新版が適用されるものとします。
3. 弊社は本サービス実施に際し、弊社が指定する保守会社に再委託することができるものとします。

第2条 (契約の成立)

1. お客様は弊社に注文書を発行し、弊社は、当該注文書受領後、窓口案内をお客様に提出することによって保守契約の成立とします。
2. 弊社が提出する窓口案内には、サービスの種類、サービス期間、開始日、対象製品、連絡窓口等、必要事項を記載するものとします。

第3条 (サービスの支払い条件及び消費税)

1. 本サービス料金の支払いは、お客様と弊社との間での代理店契約の支払い条件に基づくものとします。
2. 本サービス料金に加算する消費税は、法定税率による消費税額、地方消費税額分を加算し、税率改定その他の事由により消費税額の算定方法に変更が生じた場合は、消費税額は変更されるものとします。また、経済情勢の急激な変化などにより本サービス料金の変更が必要となる場合は、協議の上、本サービス料金を変更することができるものとします。

第4条 (サービスの期間)

1. 本サービスの、期間延長も含めたサービス提供可能な期間は、保守対象製品の販売終了日を起算とし原則5年間とします。
2. 保守契約は原則的に5年間で終了となります。6年目以降の契約は個別の対応となり、保守料金は改定する場合があります。
3. 本サービスの加入期間は、弊社よりお客様に送付する「窓口案内」に記載の通りとします。
4. 本サービスの期間延長の申し出は、期間満了1ヶ月前までにお客様から弊社にご連絡いただけるものとし、弊社の承諾により、本サービスの期間延長および本サービス料金が決定されるものとします。
5. 本サービスの加入期間中に中途解約される場合は、解約希望日の3ヶ月前までにお客様から弊社にご連絡いただけるものとします。但し、お申し込み時に受領した本サービス料金は返金しません。

第5条 (サービスの適用除外)

以下の各号に該当する作業は本サービスの対象外とします。

1.
 - (1) 天災地変その他不可抗力の原因により生ずるサービスの提供
 - (2) 保守対象製品の誤使用、不適切な使用
 - (3) 弊社が指定する技術者以外の者による改造、分解、加工及び修理に起因する故障
 - (4) 保守対象製品以外に起因する対象製品の故障
 - (5) 契約時に申告された設置場所または、本サービス実施時の設置場所から保守対象製品が移動された場合における故障
 - (6) 保守対象製品が日本国外に設置された場合
 - (7) お客様やお客様の販売先、転売先、または保守対象製品使用者の作業であるソフトウェアバージョンアップを実施しなかったために起こった、保守対象製品のセキュリティ機能の低下による障害
 - (8) 機能維持・向上のためのアップデートバージョン管理
 - (9) ハードディスクに記録されているデータの消去作業
 - (10) 屋外のオンサイト作業
 - (11) 高所作業可能範囲外の高所や屋根裏、床下に設置されている保守対象製品へのオンサイト作業
 - (12) お客様やお客様の販売先、転売先、または保守対象製品使用者の都合による、同一事象での代替機配送および技術員の派遣
 - (13) サポート終了済みのソフトウェアのサポート
 - (14) アクセスポイントのカバー等、オプション品の取り外し作業
 - (15) セキュリティ脆弱性情報の通知
2. 弊社は本サービスの実施にあたり、保守対象製品に記録されたプログラムおよびデータの破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとします。

第6条 (不可抗力)

天災地変、地震、台風、洪水、嵐等の自然災害、感染症の発生、戦争、内乱、暴動、電力・エネルギー不足、停電、サイバー攻撃、公共通信手段の故障、労働争議、輸送機関の事故、行政機関または司法機関による業務を停止する旨の命令時またはその他の合理的コントロール

ールを超えた不可抗力による本サービスの履行遅滞、履行不能あるいは不完全履行が生じた場合（以下「遅滞等」という）、当該遅滞等につきこれを生じさせた当事者は相手方に対してその責任を負わないものとします。

第7条（ソフトウェア・ライセンス）

弊社が提供する更新ソフトウェアに関して、弊社は、以下 URL 記載の使用権許諾に基づいて、お客様もしくはユーザーがその更新されたソフトウェアを使用する権利を許諾します。

http://www.allied-telesis.co.jp/support/list/all/sheet/software_license_agreement.html

第8条（故障機の取り扱い）

1. 故障機を弊社にご返送いただく際に、故障情報が必要とされている製品については、必ず添付していただけるものとします。
2. 故障機返却時は、アクセスポイントのカバーやラックマウントキット等のオプション品は同梱しないでください。同梱した場合、返却は保証しません。
3. 故障情報が提供されず、かつ故障機に対する弊社の動作検証時に故障状態が再現しないときには、保守対象製品に故障が発生していないとみなし、故障したとされる保守対象製品をお客様に返却し、弊社が配送した代替機を回収します。
4. お客様の過失により故障機の紛失または未返却が発生した場合は、該当機種ご購入金額をご請求します。

第9条（サービスの解除）

1. お客様または弊社が以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせず直ちに、本サービスの全部または一部を解除できるものとします。お客様の責により解除になった場合、いかなる理由があっても受領した本サービス料金は返金しません。
 - (1) 本契約に違反し、相当の期間を定めて催告したにも関わらず当該期間内に是正または履行しない時
 - (2) 不渡りまたは銀行取引停止処分になった時
 - (3) 仮差押、仮処分等の申立てを受けた時または破産、民事再生、会社更生等の申立てがあった時
 - (4) 監督官庁から営業許可の取消または停止の処分を受けた時
 - (5) その他本サービスを継続し難い重大な事実事由が生じた時
 - (6) ソフトウェアならびに、ファームウェアダウンロード担当者が変更になり、その申告を怠った為にダウンロードサービスを提供出来なくなった時
2. 本条の定めに基づき本サービスが解除された場合、契約期間が満了していない場合でも、お客様が支払った本サービス料金は返還されないものとします。

第10条（損害賠償）

本サービスの実施にあたり、弊社の責に帰すべき事由により損害を与えた場合には、お客様は通常かつ直接の損害に限り、賠償を請求することができるものとします。但し、当該損害賠償の額は、本サービスに基づき弊社が受領した直前の12ヶ月の本サービス料金を上限とします。

第11条（機密保持）

1. お客様および弊社は、本サービスに関連して知り得た業務上の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者に漏洩してはならないものとします。尚、本条項は、本サービス期間終了後も有効に存続するものとします。
2. お客様はその販売先や転売先、または保守対象製品使用者に対し、前項に規定する機密保持義務を遵守させるための適切な措置を講じるものとします。

第12条（個人情報）

弊社はお客様より取得した個人情報に関して、弊社で定める以下 URL に記載する「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を払って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとします。

<http://www.allied-telesis.co.jp/others/pp.html>

第13条（反社会的勢力の排除）

1. お客様または弊社が、次の各号のいずれかに該当した場合には、相手方に何ら通知、催告をせずに、本サービスまたは、サービスの一部を解除することができるものとします。
 - (1) 自社または自社の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体、暴力団関係者、総会屋、その他反社会的勢力（総称して「反社会的勢力」という）である場合、また反社会的勢力であった場合
 - (2) 自社または自社の役員が、反社会的勢力を利用した場合
 - (3) 自社または自社の役員が、反社会的勢力に資金等の提供または便宜を供与するなど社会的に非難されるべき関係をもった場合
 - (4) 自社が自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用い相手方の名誉や信用を毀損し、また相手方の業務を妨害した場合
2. お客様または弊社は、前項に違反し、または違反のおそれがある場合には相手方に直ちに通知するものとし、また相手方が必要と判断し事実確認を目的として調査を行なう場合は協力するものとします。
3. 1項による解除によりお客様または弊社に損害が生じても、解除者はこれを一切賠償しないものとします。但し、解除者が損害を被った場合は、解除者はお客様または弊社に損害賠償を求めることができるものとします。

第14条（不正不当な利益供与の禁止）

1. お客様または弊社は、原契約および個別契約の履行に関し、全ての取引先および顧客等の第三者に対して不正不当な利益の供与を約し、または行なわず、もしくは要求または受け取らないものとします。また、お客様は、全ての取引先に対して本項の定めについて

遵守を求めるものとします。

2. お客様または弊社が前項の定め違反した場合は、相手方是何らの催告を要せず、直ちに原契約および個別契約の全部または一部を解除することができ、また相手方に生じた損害について賠償を求めることができるものとします。

第15条（お客様の責任）

1. お客様は、本サービスを利用するために発行された ID、パスワードの使用および管理について、お客様が責任を持つものとし、これらが第三者に使用されたことによりお客様に生じた損害については、弊社は何ら責任を負わないものとします。
2. お客様は、本サービスの利用に伴い、自己の責に帰すべき事由で第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレーム等の請求がなされた場合には、自己の責任と費用をもって処理、解決するものとします。お客様が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を被った場合、または第三者に対してクレーム等の請求を行う場合においても同様とします。
3. 本サービスを利用してお客様が提供または伝送する情報（コンテンツ）については、お客様の責任で提供されるものであり、弊社はその内容等についていかなる保証も行わず、また、それに起因する損害についてもいかなる責任も負わないものとします。

第16条（約款外事項）

本約款に定めない事項および解釈上の疑義は、法令または商慣習によるほか、お客様と弊社と誠実に協議し、円満に解決するものとします。

第17条（合意管轄）

本約款に関して訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とします。

サポート・サービス仕様書

本仕様書は、保守申込書のサポート・サービスにおいて提供するメニュー、内容、範囲などについて記述したものです。
 お客様は事前に本仕様書に同意されたものとし、弊社は別紙 2「保守対象製品」に該当する仕様の範囲内で、サポート・サービスを提供するものとします。

I. サポート・サービスのメニューおよび内容

お客様は、対象製品のご購入時期および保守対象製品であることをご確認の上、お申し込み下さい。

(1)基本メニュー

デリバリーサービス	保守対象製品に障害が発生した場合、代替機を先出してお届けし、完了とするサービスです。受付および配送時間帯メニューをお選びいただけます。
オンサイトサービス	保守対象製品に障害が発生した場合、代替機を先出してお届けすると共に、現地に技術員を派遣し、製品交換を行い、完了とするサービスです。受付および駆け付け時間帯メニューをお選びいただけます。
ソフトウェア保守	ソフトウェアに対し、製品の仕様やマニュアルに則った使用方法に関する、サポートを提供します。

※ サービス有効期間は1年単位とし、最長5年までとします。

※ サービス提供可能な期間は、販売終了日を起算日とし、5年間とします。

(2)サポート・サービス内容

基本のサポート・サービス内容は以下の通りです。

- 代替機配送サービス :[対応時間:各サービスメニューに準ずる] 詳細は次ページ参照
- 製品交換サービス :[対応時間:各サービスメニューに準ずる] 詳細は次ページ参照
- 「電話および E-Mail による技術サポート」 :[対応時間:月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)]
 対象製品のインストールや設定変更を除く、「マニュアル」記載事項に関するお問い合わせを電話または E-Mail にてサポートします。
 なお、サポートについては、以下 URL に記載のポリシーの通りとします。
<https://www.allied-telesis.co.jp/support/net.service/policy/net.cover.html>
- 「ファームウェアダウンロードサービス」 :[対応時間:24 時間 365 日(Web によるダウンロード)]
 対象製品のファームウェアのアップデート改訂版を随時ご提供します。
 取得方法は、弊社ホームページから該当ファイルをダウンロードしていただきます。

	代替機配送サービス	製品交換サービス	電話・E-Mail による 技術サポート	ファームウェア ダウンロードサービス
デリバリーサービス	○	-	○	○
オンサイトサービス	○	○	○	○
ソフトウェア保守	-	-	○	○

(3)デリバリーサービスのメニュー

種類	代替機配送サービス内容	受付および配送時間帯
デリバリースタンダード	配送依頼の受付完了後、代替機を翌日以降お届けします。	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
デリバリー6	配送依頼の受付完了後、6 時間を目安として代替機をご指定の場所にお届けします。	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
		24 時間 365 日(*1)
デリバリー2	配送依頼の受付完了後、2 時間を目安として代替機をご指定の場所にお届けします。	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
		24 時間 365 日(*1)

(4)オンサイトサービスのメニュー

種類	製品交換サービス内容	受付および駆け付け時間帯
オンサイトスタンダード	製品交換の要請を受付完了後、翌営業日以降の 月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く) で、お客様と訪問時間を調整します。	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
オンサイト 6	製品交換の要請を受付完了後、6 時間を目安として代替機をお届けするとともに、技術員が現地に駆け付けます。(*2)	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
		24 時間 365 日(*1)
オンサイト 2	製品交換の要請を受付完了後、2 時間を目安として代替機をお届けするとともに、技術員が現地に駆け付けます。(*2)	月～金 9:00-17:00 (土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く)
		24 時間 365 日(*1)

(*1) 24 時間のサービスメニューにご加入いただいた場合に限りです。

(*2) お客様のご都合により日時変更する場合は、お申し込みメニューの駆け付け時間帯にて再調整します。

II. サポート・サービスの範囲

(1) デリバリーサービスの範囲

- ① 該当製品を特定するための切り分け作業は、お客様が行うものとします。
- ② 該当製品が特定された後、I.(3)「デリバリーサービスのメニュー」に記載の配送時間帯を目安として、ご指定いただいた場所に代替機(*3)をお届けします。特に指定がない限り、代替機の引き渡しは、建物の入口での手渡しになります。尚、お届けする場所は、お申し込み時にご連絡いただいた場所に限りです。
- ③ 配送された代替機に対するファームウェアおよび各種ソフトウェアのインストール、環境設定など、動作させるために必要な製品設定作業は、お客様が行うものとします。尚、お届けする代替機のファームウェアのバージョンを、事前に指定することはできません。
- ④ 代替機をお届けしたにも関わらず、お客様の都合により、現地で代替機のお渡しが出来なかった場合は、代替機を持ち帰る事ができるものとします。この場合、同一事象による再度の代替機配送は、サービスの範囲外とします。
- ⑤ 離島など一部地域につきましては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
- ⑥ 代替機についてはお客様の所有物とし、故障機は弊社の所有物とします。また弊社は、故障機を任意で処分できるものとします。
- ⑦ お客様の過失により、故障機の紛失または未返却が発生した場合は、該当機種ご購入金額をご請求します。

(2) オンサイトサービスの範囲

- ① 該当製品を特定するための切り分け作業は、お客様が行うものとします。
- ② 該当製品が特定された後、I.(4)「オンサイトサービスのメニュー」に記載の駆け付け時間帯を目安に代替機(*3)をお届けすると共に、製品設置先に技術員を派遣し、故障機の交換を実施した時点で完了とします。尚、製品設置先は、お申し込み時にご連絡いただいた場所に限りです。
- ③ 代替機についてはお客様の所有物とし、故障機は弊社の所有物とします。また弊社は、故障機を任意で処分できるものとします。
- ④ 該当製品の設定情報(*4)は、お客様が記録・保管を行うものとします。
- ⑤ 設定情報は設置場所にてお客様から提供いただくものとします。設定情報(*4)を提供いただけない場合は、工場出荷の設定になります。
- ⑥ 技術員を派遣したにも関わらず、お客様の都合により技術員の待機状態が 60 分以上継続した場合は、技術員は待機を中止し引き上げることができるとします。この場合、同一事象による再度の派遣はサービスの範囲外とします。
- ⑦ 離島など一部地域につきましては、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、離島などでサービス対応をした場合、別途交通費、宿泊費の実費を申し受けます。
- ⑧ 該当製品が、データを記録する機能を有し、記録されたデータの破壊、損傷、変更、または消失が発生する可能性がある場合、データのバックアップなどの予防措置は、お客様が行うものとします。
- ⑨ 高所作業可能な範囲と条件については、別紙 3 のとおりとします。
- ⑩ アクセスポイントのカバー等のオプション品の取り外し作業が必要となった場合は、技術員はお客様に取り外しを依頼できるものとし、お客様はこれに応じるものとします。
- ⑪ 製品設置環境が稼動に悪影響があると判断される場合、技術員はお客様に対し改善要求ができるものとし、お客様はこれに応じるものとします。
- ⑫ サービスの実施にあたり、保守対象製品及び関連製品の一時稼動停止を申し入れた場合に、お客様はこれに応じるものとします。
- ⑬ 上記⑩⑪がなされず、サービスの全部または一部を実施できなかった場合でも、債務不履行とはならないものとします。また、⑫がなされず稼動状態にてサービスを実施したことにより発生した問題であっても、サービスの対象外とします。

(*3) 代替機は原則、対象製品と同等の機能・性能を持つ製品としますが、弊社の判断により対象製品以上の機能・性能を持つ製品とする場合があります。また、代替機は再生品を含みます>(*4) 設定情報とは config(コンフィグ)や script(スクリプト)など、製品固有のファイルを指します。

(3) その他の注意点

- ① 障害の回避策としてご提案する場合であっても、ソフトウェアのバージョンアップ又は、ファームウェアのバージョンアップ作業は、本サービスに含まれない為、お客様にて実施するものとします。
- ② ソフトウェアのバージョンアップまたはファームウェアアップを行うと、アップデート前の設定情報が保存されない場合があります。事前に設定情報をバックアップしてから行って下さい。尚、バックアップ等の予防措置はお客様にて実施するものとします。
- ③ ソフトウェア/ファームウェアダウンロード担当者が変更になった場合、申告いただかないとそのサービスが停止される場合があります。
- ④ 電話および E-Mail による技術サポートは、対象製品の仕様、またはマニュアルに沿ったご使用方法に関するサポートとします。
- ⑤ 本サービスは、保守対象製品のサービスであり、導入支援、コンサルテーションは、対象外とします。
- ⑥ 障害発生時には、弊社にて必要と判断した障害機情報のご提供をお願いする場合があります。
- ⑦ 障害機情報取得に必要な機材は、お客様にてご準備いただきます。
- ⑧ 故障機につきましては、代替機の受け取り後、7 営業日以内に弊社指定先へ返却されるものとします。この時、故障情報提供が必要とされる製品については、故障状況を説明する資料を必ず添付してください。また、返却配送の費用はお客様の負担とします。
- ⑨ アニュアルライセンスが適用されているサーバーが、障害対応で交換になった際にソフトウェアのインストール作業は、お客様作業になります。
- ⑩ 弊社 AlliedWare Plus 搭載製品では、現在稼働中の設定内容 (running-config) と起動時に適用される設定内容 (startup-config) が別々に存在しており、起動時に適用される設定内容を元に交換作業を実施します。このため、何らかの設定変更を実施したのち、設定保存していない機器を交換

した際、最新の設定内容とならない場合がございます。

- ① 対象製品によっては仕様上、バックアップファイルを用いても完全リストアができない場合がございます。その際は本サービスの保守交換作業が完了した後にお客様にて復旧に必要な再設定が必要となります。下記の機能をご利用の場合、事前に必要な情報をお控えいただけるものとします。

- ・【ネットワークマップ】マップ情報
- ・【Vista Manager mini - ネットワークマップ】マップ情報
- ・【ファイル 操作】システムファイルへのアクセス制限設定

別紙 2

保守対象製品

下記製品が「保守申込書」の対象製品です。

製品の詳細は、弊社最新の総合カタログまたはホームページをご覧ください。

1.保守の対象製品

製品	シリーズ名
スイッチ	SwitchBlade ・ CentreCOM ・ ※1
無線 LAN	AT-TQ ・ AT-TQm ・ AT-TQR ※1
ルーター	AT-NFV ・ AT-AR ※1
メディアコンバータ	AT-MMC ・ AT-DMC ・ AT-LMC ・ AT-IMC ※1
ネットワークマネジメント	AT-Vista Manager EX ※2 ・ AT-VST-APL ※2, ※4

※1 一部の製品では提供メニューが限定される場合があります。

※2 監視対象である製品本体も保守契約の必要がございます。保守契約のない監視機器のサポートはできません。

ソフトウェアに対する無償サービスは、「修正モジュールの提供」のみです。

この場合、購入から1ヶ月以内にお申し込みをいただきます。また、無償申し込みから有償契約へ更新する場合などは、空白期間なく継続して更新していただきます。

※4 AT-VST-APL 保守サービスに関するご案内

AT-VST-APL 製品に付きましては下記保守サービス条件を事前にご確認願います。

<https://www.allied-tesis.co.jp/support/list/nms/at-vst-apl/faq.html>

上記の「1.保守の対象製品」に記載がない製品は「保守申込書」の対象外になります。

保守サービスは契約書形式または、専用申込書でお申し込みいただくものとします。

別紙 3

高所作業可能な範囲と条件

- ・作業場所は屋内である事および、作業床から 3m未満に取り付けられている事を前提とします。
- ・3m 以上に設置された製品の交換作業を実施する場合には、別途費用が発生します。
- ・対象製品が交換できる環境に設置されている事とします(交換作業を妨げるものがないこと)。
- ・作業位置から視認できるものとし、安全に交換できる環境に設置されているものとしします。
- ・作業を妨げるものが無い位置に設置されているものとし、脚立を設置する水平のエリアが確保されているものとしします。
- ・壁取り付けの対象製品の重量は 10 kg以下とします。
- ・天井取り付けの対象製品(金具含む)の重量は 1.8 kgまでとします。
- ・天井裏に設置されている場合、点検口等の付近で交換作業が可能な位置に平置きで設置されているものとしします。
- ・ご契約の際に設置位置および設置高を申告いただくものとしします。