

富士通 SupportDesk Standard 約款

1. 本SupportDeskの実施

乙は甲に対し、明細表（以下「明細表」という）またはSupportDeskセット商品内訳（以下「セット商品内訳」という）記載のSupportDeskサービス（以下「本SupportDesk」という）を実施します。なお、本SupportDeskの内容は、第5項および第6項記載のとおりとします。

2. 本SupportDeskの構成

本SupportDeskは、以下のサービスから構成されます。

- (1)「SupportDeskStandard（ハードウェア）」（以下「ハードサポート」という）
- (2)「SupportDeskStandard（ソフトウェア）」（以下「ソフトサポート」という）

3. 本SupportDeskの対象

本SupportDeskの対象となる製品（以下「本SupportDesk対象製品」という）は、次に記載する製品とします。なお、消耗品等については、本契約の対象外とします。

- (1)ハードサポートの対象製品（以下「ハードサポート対象製品」という）は、以下a. およびb. とします。

a. 対象ハードウェア

明細表またはセット商品内訳に「SupportDeskStandard（ハードウェア）」の対象製品と記載されたハードウェア

b. 対象添付ソフト

a. に含まれる組み込みプログラム（BIOS／ファームウェア等）およびa. に無償で添付されるソフトウェア、プレインストールもしくはバンドルされているソフトウェア

- (2)ソフトサポートの対象製品（以下「ソフトサポート対象製品」という）は、明細表またはセット商品内訳に「SupportDeskStandard（ソフトウェア）」の対象製品と記載されたソフトウェアとします。

4. 本SupportDesk実施の前提条件

甲は、乙が本SupportDeskを実施する前提条件として、次の各号に定める事項を行うものとします。

- (1)甲は、乙が本SupportDeskを実施するにあたり、本SupportDeskのサービス管理者（以下「サービス管理者」という）の氏名、連絡先、対象ハードウェアの設置場所（以下「対象ハードウェア設置場所」という）等に関する情報を乙に提供するものとします。乙は、当該情報に基づき、サービス管理者を登録し、当該サービス管理者に対して、本SupportDeskの開始予定日、サービス管理者ID、専用電話番号および乙所定のSupportDesk－Web（以下「SupportDesk－Web」という）のホームページアドレスを通知するものとします。
- (2)甲は前号で乙に通知した情報に変更があった場合、ただちに乙に通知するものとします。
- (3)次項および第6項第(1)号記載に基づく質問・相談を行うにあたって、サービス管理者は、本項第(1)号により付与されたサービス管理者IDを乙に通知するものとします。
- (4)甲は、本SupportDeskが本SupportDesk対象製品単体に対して提供されるものであることを理解し、ハードサポート対象製品、ソフトサポート対象製品を含めた製品群からなる甲のシステム（以下「甲システム」という）において障害および不具合が発生した際の被疑製品の特定期間、甲の責任において実施するものとします。
- (5)本SupportDeskの提供地域は、日本国内に限るものとします。なお、次項第(3)号a. のサービス提供先が、乙所定の離島や離島に準ずる遠隔地であった場合、甲乙間にて別途協議のうえ、乙は甲に対し、当該サービスにおける保守担当技術者の派遣費用を請求できるものとします。
- (6)甲は、次項第(6)号および第6項第(3)号記載のサービス利用を希望する場合、SupportDesk－Webを閲覧できる環境を整備するものとします。
- (7)甲は、乙が適切にサービスを実施できるよう、ファイアウォールの環境を整備し、正常に動作させるものとします。

5. ハードサポートの内容

乙が甲に対して実施するハードサポートの内容は、次の各号に定めるものとします。

- (1)問い合わせの受け付け

乙は甲のサービス管理者からの下記a. 記載の問い合わせを、下記b. 記載の方法で受け付けるものとします。なお、乙は受け付けに際して、日本語でのみ対応するものとします。

a. 問い合わせ内容

ア. ハードサポート対象製品についての仕様、操作方法に関する質問・相談

イ. ハードサポート対象製品が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談

ウ. 対象ハードウェアの修理に関する問い合わせ

- b. 問い合わせ／通知方法

ア. 電話

イ. SupportDesk－Web

ウ. E-mail

エ. 本項第(5)号記載の障害アラーム

- (2)問題解決支援

乙は、前号a. ア. およびa. イ. に関する質問・相談をサービス管理者から受け付けた場合、乙は下記a. からc. の対応を実施するものとします。ただし、下記c. 記載の修正版の提供または入手方法の提示にあたり、乙は甲システムと同等の環境での実機検証等は行わないものとします。

- a. 当該質問・相談に対する日本語での回答
 - b. 質問・相談の内容が対象添付ソフトの場合、乙が有効と判断する技術情報の紹介、もしくは回避策の提示
 - c. 質問の内容が対象添付ソフトの場合で、かつ乙が有効と判断する修正版が存在する場合、当該修正版の提供、または、入手方法の提示
- (3)対象ハードウェア修理
乙が、本項第(1)号のa. ウ. をサービス管理者から受け付けた場合、乙は当該障害の内容について切り分けを行います。乙は切り分けの結果により、下記a. またはb. の対応を実施するものとします。ただし、修理の対象が、別途乙が甲に提示する以下の部品であった場合、本修理の対象外とします。

・消耗品

・経年または使用量によって寿命に至ると乙が定めた有寿命部品で、かつ乙が障害の切り分けにおいて当該寿命に達したと判断した部品

・別途乙が甲に提示する特別保守用部品

- a. 障害切り分けの結果、乙が必要と判断した場合、乙が指定する保守担当技術者（以下「保守担当技術者」という）を対象ハードウェア設置場所に派遣し、乙が保有する通常の保守用部品（以下「保守用部品」という）との交換、および調整等による障害の修理を行うものとします。なお、障害修理の過程で取り外した旧部品（以下「旧部品」という）の所有権は、乙に帰属するものとします。
- b. 障害切り分けの結果、乙が、保守用部品との交換が必要で、かつ甲による部品交換および調整が可能と判断し、甲がご自身での交換を希望された場合、乙は甲指定の場所に乙指定の物流業者（以下「物流業者」という）を派遣し、当該保守用部品を甲に提供します。甲は保守用部品を受領後、障害の発生した機器の部品交換および調整等の作業を行うものとします。甲は保守用部品の受領後20日以内に、交換した保守用部品と同等の単位で、旧部品を現状有姿で乙に返送するものとします。なお、甲は乙へ旧部品を返送する際は、乙が指定する手段にて梱包するものとします。乙は返送にかかる費用を負担し、使用する物流業者を指定するものとします。なお、旧部品の所有権は乙に帰属するものとし、甲が旧部品を返送しない場合、乙は甲に対し、当該旧部品の料金を請求できるものとします。

- (4)対象ハードウェア定期点検

乙は、対象ハードウェアのうち、明細表またはセット商品内訳に「点検サイクル」を定めた製品について、当該点検サイクルに基づき定期的に保守担当技術者を派遣して、以下の対応を行うものとします。

- a. 清掃・注油および一般調整
- b. 異常の有無の点検および通常の保守用部品の交換ならびに、上記a. の対応完了後の対象ハードウェアの動作確認

- (5)リモート接続を利用したサービス

乙は、対象ハードウェアが乙所定の本文記載サービスの対象の製品である場合で、かつ、甲が乙所定のソフトウェア（以下「リモートメンテナンスソフトウェア」という）のインストールおよび環境設定を行い、乙のワンストップソリューションセンタ（以下「OSC」という）と回線接続（以下「リモート接続」という）を行った場合は、リモートメンテナンスソフトウェアを利用して受信される乙所定のアラーム（以下「障害アラーム」という）を、第7項第(6)号記載の時間帯および方法によりサービス管理者に通知するものとします。なお、甲は乙に対し、リモート接続に必要な以下の作業を対象ハードウェアの本体毎に1回委託できるものとします。

- a. 環境設定
 - b. 回線接続および疎通テストの実施
- (6)専用ホームページを利用したサービス

乙は、甲が前項第(6)号記載のSupportDesk－Web閲覧環境を整備した場合、以下のサービスを提供するものとします。

- a. 修正プログラム等の提供
乙は、対象添付ソフトのうち、SupportDesk－Webで公開している修正版、レベルアップ版（プログラムNo. が変更されないもの）またはバージョンアップ版（プログラムNo. が変更されるものをいい、以下修正版、レベルアップ版と総称して「修正プログラム等」という）について、甲より当該修正プログラム等の提供の希望を受けた場合、SupportDesk－Webに記載する乙所定の方法に従い、

富士通 SupportDesk Standard 約款

当該修正プログラム等を提供します。なお、修正プログラム等に関して、乙が甲に対して別途使用条件に関する書面等を提示した場合には、修正プログラム等には当該書面等が適用され、本契約の規定は適用されないものとします。

b. 各種情報の提供

乙は、SupportDesk－Webを通じて、以下の情報を提供します。

- ア. 甲が本項第(5)号の環境を整備した場合、リモートメンテナンスソフトウェアにより乙が入手する情報
- イ. 乙が保有するハードサポート対象製品に関する仕様、運用方法および障害回避措置等に関する情報
- ウ. 乙所定の本SupportDesk対象製品に関する製品情報、技術情報
- エ. 本SupportDeskの対応履歴

6. ソフトサポートの内容

乙が甲に対して実施するソフトサポートの内容は、次の各号に定めるものとします。

(1) 問い合わせの受け付け

乙はソフトサポート対象製品に関する甲のサービス管理者からの下記a. 記載の問い合わせを、下記b. 記載の方法で受け付けるものとします。なお、乙は受け付けに際して、日本語でのみ対応するものとします。

a. 問い合わせ内容

- ア. ソフトサポート対象製品についての仕様、操作方法に関する質問・相談
- イ. ソフトサポート対象製品が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置に関する質問・相談

b. 問い合わせ／通知方法

- ア. 電話
- イ. SupportDesk－Web
- ウ. E-mail

(2) 問題解決支援

乙は、前号a. ア. およびイ. に関する質問・相談をサービス管理者から受け付けた場合、乙は下記a. からc. の対応を実施するものとします。ただし、下記c. 記載の修正版の提供または入手方法の提示にあたり、乙は甲システムと同等の環境での実機検証等は行わないものとします。

- a. 当該質問・相談に対する日本語での回答
- b. 乙が有効と判断する技術情報の紹介、もしくは回避策の提示
- c. 乙が有効と判断する修正版が存在する場合、当該修正版の提供、または入手方法の提示

(3) 専用ホームページを利用したサービス

乙は、甲が第4項第(6)号記載のSupportDesk－Web閲覧環境を整備した場合、以下のサービスを提供するものとします。

a. 修正プログラム等の提供

乙は、SupportDesk－Webで公開しているソフトサポート対象製品の修正版、レベルアップ版(プログラムNo. が変更されないもの)またはバージョンアップ版(プログラムNo. が変更されるものをいい、以下修正版、レベルアップ版と総称して「修正プログラム等」という)について、甲より当該修正プログラム等の提供の希望を受けた場合、SupportDesk－Webに記載する乙所定の方法に従い、甲が入手権利を有する場合に、当該修正プログラム等を提供します。なお、修正プログラム等に関して、乙が甲に対して別途使用条件に関する書面等を提示した場合には、修正プログラム等には当該書面等が適用され、本契約の規定は適用されないものとします。

b. 各種情報の提供

- 乙は、SupportDesk－Webを通じて、以下の情報を提供します。
- ア. 乙が保有するソフトサポート対象製品に関する仕様、運用方法および障害回避措置等に関する情報
 - イ. 乙所定の本SupportDesk対象製品に関する製品情報、技術情報
 - ウ. 本SupportDeskの対応履歴

7. サービス時間帯

乙の甲に対する本SupportDeskの実施時間帯は、以下のとおりとします。

(1) 第5項第(1)号、前項第(1)号の受け付けの時間帯は、以下のとおりとします。

- a. 電話での質問・相談の受け付けの時間帯は、本SupportDesk対象製品毎に明細表またはセット商品内訳に定めるとおりとします。
- b. SupportDesk－WebおよびE-mailでの質問・相談の受け付けの時間帯は、24時間365日とします。

(2) 第5項第(2)号、前項第(2)号の問題解決支援の時間帯は、本SupportDesk対象製品毎に明細表またはセット商品内訳に定めるとおりとします。なお、明細表またはセット商品内訳記載の時間帯に月曜日から金曜日(ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除き、以下「平日」という)の8時30分から19時以外の時間帯が含まれる場合、当該時間帯内に受け付けた質問・相談に

ついては、甲乙協議のうえ緊急性が高いと両者が合意した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

- (3) 第5項第(3)号a. の保守担当技術者の訪問の時間帯は、対象ハードウェア毎に明細表またはセット商品内訳に定めるとおりとします。なお、対象ハードウェアのうち、FMVシリーズ本体、CELSIUS本体、ARROWSTabおよび当該本体製品に接続される周辺機器(以下、総称して「クライアント製品」という)については、当該時間帯の終了4時間前までに受け付けた障害については、当日中に保守担当技術者を訪問させるものとし、4時間前以降に受け付けた障害については、翌日以降の最初のサービス時間帯が属する日に保守担当技術者を訪問させるものとします。また、クライアント製品以外の対象ハードウェアについては、当該時間帯の終了2時間前までに受け付けた障害については、当日中に保守担当技術者を訪問させるものとし、2時間前以降に受け付けた障害については、翌日以降の最初のサービス時間帯が属する日に保守担当技術者を訪問させるものとします。
- (4) 第5項第(3)号b. の物流業者の派遣による保守用部品提供の時間帯は、平日9時から17時までとするものとし、平日15時までに受け付けた障害については、翌営業日に物流業者を派遣するものとし、平日15時以降に受け付けた障害については、翌々営業日に物流業者を派遣するものとします。なお交通事情・天候・対象製品の設置地域等によっては、部品提供が遅れる場合があります。
- (5) 第5項第(4)号の保守担当技術者の訪問の時間帯は、対象ハードウェア毎に明細表またはセット商品内訳に定めるとおりとします。
- (6) 第5項第(5)号のリモート接続を利用したサービスの時間帯は、24時間365日とします。なお、障害アラームの通知方法については、対象ハードウェア毎に明細表に定める時間帯にアラーム受信した場合は電話にて連絡し、それ以外の時間帯に受信した場合はE-mailにて連絡します。
- (7) 第5項第(6)号、前項第(3)号の専用ホームページを利用したサービスの時間帯は、24時間365日とします。ただし、あらかじめ乙が甲に通知するサーバ停止日は除くものとします。

8. 甲の協力

甲は、乙による本SupportDeskの実施に必要な以下の事項に協力するものとします。

- (1) 乙が本SupportDeskの実施にあたり必要と判断した場合、甲は、乙によるハードサポート対象製品の甲の事業所外への持ち出しを認めるものとします。なお、乙は、甲の事業所外へ持ち出したハードサポート対象製品を、善良なる管理者の注意を払って保管するものとします。
- (2) 乙が本SupportDeskの実施にあたり必要と判断した場合、甲は、乙に対し、ハードサポート対象製品およびソフトサポート対象製品の動作環境に関するログ・設定情報等のデータ採取、および乙への送付を実施するものとします。なお、乙は、当該データを善良なる管理者の注意を払って保管するものとします。
- (3) 乙が本SupportDeskを実施するために必要な機器媒体を甲事業所に持ち込み使用する場合、甲は必要な手続きを行い当該事業所内および本SupportDesk対象製品での使用を認めるものとします。
- (4) 甲は、乙に対し本SupportDesk対象製品を使用する際に必要となる情報(IPアドレス、ユーザーID、パスワード等)を貸与するものとします。
- (5) 甲は、本SupportDeskにかかる電話・E-mailおよびインターネットを利用する際の回線使用料等を負担するものとします。
- (6) 甲は、乙が甲事業所内において、本SupportDeskを行う際に発生する電気代等の費用を負担するものとします。
- (7) 乙が本SupportDeskを実施するため、甲事業所に立ち入る場合、甲は必要な手続きを行い当該事業所内への立ち入りを認めるものとします。なお、甲は乙の入館および本SupportDeskの実施に際して立会うものとします。
- (8) 乙が本SupportDeskを実施するため、ハードサポート対象製品を使用する場合、甲は必要な手続きを行い当該使用を認めるものとします。
- (9) 対象ハードウェアが無線WANモデルに該当する場合、乙が本SupportDeskを実施するにあたり、SIMカードを使用する際には、甲はSIMカードの準備のうえ、当該使用を認めるものとします。
- (10) 対象ハードウェアに対し、甲が改造を行う場合、乙の書面による事前の承諾を得るものとし、甲は当該ハードウェアの改造に要する費用を負担するものとします。
- (11) 本SupportDesk対象製品の使用場所の環境を所定の状態に設定・維持するとともに乙所定の使用方法に従って、本SupportDesk対象製品を使用するものとします。

9. 本SupportDeskの実施期間

- (1) 本SupportDeskの実施期間は、明細表に定めるサービス開始日から1年間とします。ただし、期間満了の1か月前までに甲乙いずれからも書面による別段の

富士通 SupportDesk Standard 約款

- 意思表示のないときは、引き続き同一条件をもって、実施期間はさらに1年間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。また、甲は、解約日の1か月前までに、乙所定の書面で通知することにより、本契約における本SupportDeskに関する部分の全部または一部を解約することができるものとします。
- (2) 本SupportDeskの実施期間は、サービス実施開始日から、最大で、以下のいずれか早い方（以下「サービス提供可能期限」という）までとします。
- 本SupportDesk対象製品がハードサポート対象製品の場合、ハードサポート対象製品の検収完了日の5年後の日（ハードサポート対象製品が別途乙が定める通信機器の場合は10年後の日）
 - 乙が本SupportDesk対象製品毎にSupportDesk-Webにて通知するサービス終了日
- (3) 甲は、前号に定めるサービス提供可能期限から1か月以上前に、延長または解約するかを判断のうえ、乙に通知するものとし、甲乙協議のうえ延長する場合、第13項の延長条件が適用されるものとします。
- ### 10. 特別サービス料
- 本SupportDesk対象製品について、次の各号に記載する事由の定めにより、本SupportDeskを実施する場合、乙はその都度実施可否の判断ならびに技術料および保守用部品の費用について個別見積りを行い、甲乙間にて別途協議のうえ、特別サービス料を決定したうえで当該サービスを行うものとします。ただし、緊急を要する場合は、乙は事後に特別サービス料を見積ります。なお、特別サービス料およびこれにかかる消費税および地方消費税相当額の支払については、甲乙別途協議のうえ定めた支払条件に従い、甲は乙に支払うものとします。
- 甲の故意、過失に起因して生じた障害
 - 甲の本SupportDesk対象製品の使用操作上の誤り、または甲が本SupportDesk対象製品の使用場所の環境を所定の状態に設定、維持することを怠ったことにより生じた障害
 - 火災、水害、地震、落雷等天災地変、その他甲または乙のいずれの責にも帰することができない事由から生じた障害
 - 通常の保守用部品以外の特別の保守用部品の交換
 - 本SupportDeskの実施時間帯以外の時間帯における本SupportDeskの実施
 - 本SupportDesk対象製品が、本SupportDesk対象製品毎に別途乙が定める装置寿命に達した場合における本SupportDeskの実施（第5項第(4)号 対象ハードウェア定期点検は除く）
- ### 11. 本SupportDeskに対する責任
- 第5項第(1)号および第(2)号および第(6)号、第6項に記載するサービスに関する乙の甲に対する責任は、本SupportDesk仕様書に定める支援作業を甲のために最善の努力をもって実施することに限られるものとします。
- ### 12. その他
- 甲は、本SupportDeskに基づき乙から提供された修正プログラム等を、甲の責任において本SupportDesk対象製品に適用するものとします。また、甲は当該修正プログラム等を、乙所定の使用条件に従い使用するものとします。
 - 以下の事項については、本SupportDeskの対象外とします。
 - 本SupportDesk対象製品を用いて甲が作成中、または作成済のプログラムに関する質問・相談、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導等
 - 本SupportDesk対象製品の設計／構築／運用に関するアドバイス、ノウハウ提供、その他の技術指導等
 - 甲が要求する性能を実現するための質問・相談、ノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導等
 - 乙による本SupportDeskの実施に関する作業手順書や調査内容の報告書等の作成、提示、報告等
 - 第5項第(2)号および第6項第(2)号について、乙所定の事業所以外での本SupportDeskの実施
 - 甲は、ソフトサポート対象製品が動作する環境の障害発生に備えるため、次に記載するもののうち甲が必要と判断するものについて、バックアップを取得するものとします。
 - ソフトサポート対象製品
 - 上記a. 以外の本SupportDesk対象製品上で動作するソフトウェア
 - 上記a. またはb. 記載のソフトウェアにおいて取り扱うデータ等
 - 甲は、乙が第5項第(2)号および第(3)号を実施するにあたり、必要に応じ自らの責任と費用において、ハードサポート対象製品のデータのバックアップ作業、リストア作業、およびアドレスの変更等諸設定を行うものとします。
 - 甲は、乙より提供される本SupportDeskを利用するためのサービス管理者ID、専用電話番号を、甲のサービス管理者以外の第三者に開示しないものとします。
 - ソフトサポート対象製品について、甲がバージョンアップを行った場合、甲はすみやかに乙に通知するものとします。乙は当該新バージョンに対する本SupportDeskを、新規契約を締結することをもってのみ提供するものとします。
 - 乙は、甲から提供された情報を本SupportDesk実施の目的にのみ使用するものとし、また、当該情報を本SupportDeskの再委託先以外の第三者に開示しないものとします。
 - 乙は、特定個人情報等が含まれる電子データが保存されている本SupportDesk対象製品を交換、廃棄もしくは再利用するために初期化する場合、または、特定個人情報等が含まれる電子データのバックアップの取得もしくは復元を行う場合であっても、特定個人情報等を取り扱わずに本SupportDeskを実施するものとします。
- ### 13. 延長条件
- 第9項第(2)号におけるサービス提供可能期限以降、本SupportDeskを延長する場合、甲および乙は、以下の条件が適用されることを合意するものとします。
- 富士通株式会社所定の見積りに応じて契約金額が増額する場合があること
 - 第5項第(2)号、第6項第(2)号における回避策の提示および修正版の提供は実施されないこと
 - 第5項第(3)号における対象ハードウェアの修理に必要な乙所有の保守用部品の在庫が存在する範囲内で実施すること
 - 第5項第(3)号における対象ハードウェアの修理において特殊な作業が要求される場合は、当該特殊作業を行うことができる技術者の手配可能な範囲で実施すること
 - 甲または乙は、1か月以上の予告期間において書面をもって相手方に解約の意思表示をすることにより、いつでも本SupportDeskに関する契約を解約することができること
 - 別途、富士通株式会社が延長条件等を提示した場合は、当該条件等が適用されること

以上