

# POS ヘルプデスクサービス約款

## 1. サービスの実施

乙は甲に対し、第3項第(2)号に基づき甲乙で内容を確認した「POSヘルプデスクお客様登録票」(以下、「お客様登録表」という)に従い、明細表記載のサービス(以下総称していうときは「本サービス」という)を実施します。なお、本サービスの内容は、第5項記載のとおりとします。

## 2. サービスの対象

本サービスの対象製品は、「お客様登録票」に記載された次の各号のもの(以下、総称して「対象システム」という)とします

- (1) ストアサーバ、POSサーバ、POSターミナルとこれらのハードウェアに接続される他社製品を含む周辺機器(ハンディ端末、プリンタ、パソコンなど)
- (2) 本項第(1)号に定める各種ハードウェアおよびその周辺機器上で動作するOS(プログラム・プロダクトを改変したものを含む)
- (3) 本項第(1)号に定める各種ハードウェアおよびその周辺機器に接続されたネットワーク

## 3. お客様登録票

- (1) 乙が甲に対して本サービスを実施するにあたり、甲は乙に対して、乙所定の「お客様登録票」にサービス対象店舗(以下「サービス対象店舗」という)毎に必要な事項を記入のうえ、交付するものとします。
- (2) 前号において「お客様登録票」の交付を受けた場合、乙は、当該本部管理責任者(以下「本部責任者」という)に対して、本サービスの開始日、サービス対応時間、乙所定のID番号ならびに専用電話番号を通知するものとします。なお、甲は本部責任者に対して、当該ID番号ならびに専用電話番号を前号におけるサービス対象店舗における管理者(以下「店舗管理者」という)に通知させるものとします。
- (3) 甲は本部責任者および店舗管理者に、乙に対して問い合わせを行う際、前号におけるID番号を、乙に対して告知させるものとします。甲は、乙から通知されたID番号および専用電話番号を、当該本部責任者および店舗管理者以外の第三者に開示しないものとします。

## 4. サービス実施の前提条件

- (1) ユーザアプリケーションに関するQ & A対応システムの設定  
本サービスの対象にユーザアプリケーションプログラムが含まれている場合乙が必要と判断したときは、甲は甲の責任と費用負担で、当該ユーザアプリケーションおよび、別途甲乙協議のうえ定めたハードウェアおよびソフトウェアから構成されるシステムを、乙の指定した場所に設置するものとし、当該システムの乙による使用に関し、甲乙間で乙所定の契約書を取り交わすものとします。
- (2) オンラインアクセスの為のシステム環境の用意  
第5項第(1)号b.の作業を実施する為に必要なシステム環境を甲は甲の責任と費用負担で用意するものとします。
- (3) 取決事項の決定  
甲および乙は、別途協議のうえ、サービス対象店舗業務に対する第5項第(3)号の対象システム業務運用Q & A対応に際して必要となる、当該サービス対象店舗に対する業務運用指示の内容について定めるものとし、その内容については、乙所定の「POSヘルプデスク運用関連取決事項」(以下「取決事項」という)にとりまとめ、甲乙で保管するものとします。

## 5. 本サービスの内容

サービスの内容は以下のとおりです。

- (1) 店舗トラブルの一括対応

- a.乙は、サービス対象店舗で対象システムに関するトラブルが発生した場合、そのトラブル相談を電話で受け付けます。
- b.乙は、対象システムにオンラインアクセスし、トラブルの所在の判別(トラブル切分け)を行います。
- c.乙は、トラブルの原因の調査、診断ならびに解決手段または一時回避措置を策定し、サービス対象店舗に対して通知します。
- d.甲乙間で対象システムに関する保守、サポート等の契約が締結されている場合、乙は、上記c.の作業に対し必要に応じて保守技術員、S Eの出動手配を行います。なお、乙は、当該保守技術員またはS Eが実施した作業内容等について、甲の要求に応じて随時報告するものとします。
- e.上記c.d.におけるトラブルが乙製品以外の他社製品が原因で発生した場合、乙はその旨、当該他社製品に関する当該他社に通知するものとします。ただし、甲は、当該他社製品に関する当該他社のトラブル対応窓口を予め乙に通知しておくものとし、また乙が当該他社への通知を行った後は当該トラブルに対して、甲と当該他社で対応するものとします。

## (2) 対象システム基本操作Q & A対応

乙は、サービス対象店舗からの基本操作(電源投入・切断、開局・閉局、精算、発注、検品、用紙交換など)に関わる電話による問い合わせに対し、操作、対処方法を回答します。

## (3) 対象システム業務運用Q & A対応

- a.乙は、サービス対象店舗からの対象システムに係わる甲の業務運用に関する問い合わせを電話で受け付けます。
- b.乙は上記a.の問い合わせに対し、前項第(3)号に基づき定めた「取決事項」にそって、サービス対象店舗に回答します
- c.「取決事項」に記載のない新規事項については、その都度本部責任者と協議のうえ、業務運用指示を策定してサービス対象店舗に回答します。なお、策定した業務運用指示については、「取決事項」に追加されるものとします。

## (4) 報告

乙は、上記各号における回答内容等について、乙所定の方法で、毎週甲に報告するものとします。

## 6. サービス時間帯

本サービスの時間帯は、次に記載する時間帯のうち、「お客様登録票」記載の時間とします。

毎日7:00~24:00

毎日24時間

## 7. その他

甲は、対象システムの障害に備えて、対象ハードウェア内に含まれるデータ、プログラム(対象プログラムを含む)のうち、甲が必要と判断するものについで、バックアップを取得しておくものとします。

## 8. お客様登録票の変更

- (1) 甲は、「お客様登録票」の内容の変更を希望する場合、乙にその内容を書面で通知するものとします。
- (2) 乙は、本項(1)号の通知を受けた場合、当該内容の変更をするものとします。ただし、当該サービスが本サービスに関する契約金額または契約条件に影響を及ぼすものであると両当事者が判断した場合には、乙は本サービスに関する契約の変更規約を締結することをもつてのみ、当該変更を行うことができるものとします。

以上