

ATC 保守サービス仕様書

はじめに

本サービス仕様書は、アプライドテクノロジー株式会社（以下「ATC」という）が、お客様へ提供する保守サービスの内容について詳述したものです。

1. ATC 保守サービス概要

保守対象機器に故障や動作不良が発生した際に、代替部材、機器交換役務、またはその両方を提供するサービスです。

※保守サービスにより保守対象機器の稼働が中断されないことを保証するものではありません。

2. ATC 保守サービスの内容

ATC は、保守対象機器の良好な稼働を維持するため、お客様の要請に応じ、以下保守形態に基づき、代替部材の発送、あるいは修理または交換いたします。

・保守形態 - セルフメンテナンス保守

故障した部品、本体の代替品をお届けする保守サービスです。障害部品の交換、復旧作業はお客様ご自身に実施いただきます。

・保守形態 - オンサイト保守

ATC あるいは再委託先のエンジニアがお客様先にお伺いし、障害機器の部品交換、修理を行う保守サービスです。

※詳しくは「3. ATC 保守サービス仕様」をご確認ください。

3. ATC 保守サービス仕様

(1) セルフメンテナンス保守

障害連絡受領後、障害箇所の特定を実施し、ご契約いただいたサービスレベルに応じて代替部材を配送いたします。(※1)

代替部材到着後、お客様ご自身で部品交換と復旧作業を実施いただきます。交換された旧部品または旧機器はATCの所有となります。交換後速やかにATC技術センターに返却をお願いいたします。

a. サービスレベル：先出しセンドバック保守

受付時間：平日 9:00-17:00（土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く）

配送目標時間(※2)：障害箇所確定 14 時まで - 当日発送

障害箇所確定 14 時以降 - 翌営業日発送

b. サービスレベル：後出しセンドバック保守

受付時間：平日 9:00-17:00（土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く）

配送目標時間(※2)：故障機器当社到着後 3 営業日～3 週間程度で発送

（在庫状況、調達ルートにより変動いたします。）

c. サービスレベル：パーツデリバリー保守

チャーター便等を使用し短時間で代替部材を配送する、先出しセンドバックの上位のサービスです。(※3)

受付時間：24 時間 365 日

配送目標時間(※2)：

障害箇所確定平日 9:00-17:00(土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く) - 4 時間以内到着

障害箇所確定上記以外の時間帯 - 6 時間以内到着

d. サービスレベル：パーツストック保守

ご契約開始時に ATC より代替部材を発送、納品し、お客様にて保管いただきます。障害発生時の交換作業もお客様に実施いただきます。交換後、代替部材を使用した旨のご連絡をお願いいたします。

また、交換された旧部品または旧機器は ATC 技術センターまで返送ください。修理あるいは再調達の上、ATC より代替部材を補充いたします。

受付時間：平日 9:00-17:00（土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く）

補充目標時間(※2)：障害発生時の代替部材の配送、機器交換役務はございません。

（代替部材の補充に要する納期は在庫状況や調達ルートにより変動いたします。）

(2) オンサイト保守

障害連絡受領後、障害箇所の特定を実施し、現地復旧作業が必要であると判断した場合に、ご契約いただいたサービスレベルに応じて、代替部材の配送およびエンジニアの訪問による機器交換、修理を実施いたします。作業範囲は原則として、障害箇所の交換作業と、機器単体の正常稼働確認までとなります。

a. サービスレベル：平日 9-17 時受付オンサイト保守

受付時間：平日 9:00-17:00（土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く）

駆付目標時間^(※2)：障害箇所確定後 4 時間または翌営業日

b. サービスレベル：24365 受付オンサイト保守

受付時間：24 時間 365 日

駆付目標時間^(※2)：

障害箇所確定平日 9:00-17:00（土日祝祭日・年末年始 12/28-1/4 を除く） - 4 時間目標

障害箇所確定上記以外の時間帯 - 6 時間目標

(※1) エンジニアの派遣は含まれておりません。

(※2) 各目標時間は SLA（サービス品質保証）としてお約束するものではありません。

(※3) 対応可能地域に制限がございます。

4. 保守サービス範囲

ATC 保守サービスの作業範囲は以下の通りとなります。

(1) 障害コール受付

ご契約いただいたサービスレベルの受付時間に応じて障害コールの受付を行います。

電子メールは補助的なツールとなりますので、障害コールは必ず ATC コールセンターまでお電話にてお願いいたします。

(2) 障害箇所確定

原則として、障害箇所確認作業はお客様にて実施いただきます。被疑箇所の選定のため、必要に応じてログ取得や LED の目視確認などをお願いする場合がございます。十分な情報を提示いただけない場合、駆け付けおよび復旧までに時間を要することがございます。

(3) 代替部材の配送

障害箇所確定後、ご契約いただいたサービスレベルに応じて代替部材を指定先に配送いたします。

【代替部材に関する留意事項】

- ・使用する代替部材は中古再生品でのご提供となります。新品や未使用品ではございません。
- ・代替部材と交換された旧部品、旧機器は ATC の所有となります。
- ・センドバック保守のご契約の場合、ルート便（混載便）での配送となります。到着時間指定はお受けできません。
- ・代替部材の引き渡しは軒先渡しとなります。
- ・交通規制、渋滞、天災、その他、やむを得ない事情により、代替部材の到着に遅延が発生する場合がございます。

(4) 現地復旧作業（オンサイト保守契約の場合のみ）

ご契約いただいたサービスレベルに応じて、エンジニアの訪問による機器交換を実施いたします。作業範囲は原則として、障害箇所の交換作業と、機器単体の正常稼働確認までとなります。

【オンサイト対応に関する留意事項】

交通規制、渋滞、天災、その他やむを得ない事情により、代替部材やエンジニアの到着に遅延が発生する場合がございます。

(5) 保守サービスの適用外事項

以下の事項は、保守サービスに含まれないものとします。但し、当該作業の提供が可能と判断したとき、別途有償にて提供することがございます。

- ・システムの停止作業
- ・床上 2.0m 以上の高所作業
- ・保守対象機器の移設および機器の増設
- ・配線変更や分電盤操作等の作業
- ・システム設計、構築、開発に関する技術支援
- ・機器使用方法変更による保守対象機器の改造、組替およびその調整作業
- ・障害箇所特定の一次切り分け作業
- ・ソフトウェア、ファームウェアの不具合に対する修理等の作業
- ・メーカーへのエスカレーション、ライセンスの発行、投入、移行等の作業
- ・お客様事情によるエンジニアの現地待機
- ・消耗品および保守対象機器付属品（バッテリー、記録メディア、ラックキット、ケーブル等）、周辺機器に対する修理等の作業
- ・明確なハードウェアエラーと検知されない事象に対する予防交換
- ・機能、稼働に影響を及ぼさない外観不良
- ・物理的破損に起因するハードウェア障害に対する修理等の作業
- ・定期点検作業、監視作業
- ・契約開始前に発生していたエラー等に対する修理等の作業
- ・データのバックアップ、リストア作業
- ・故障もしくは操作によって消失したデータの復旧作業
- ・OS 合わせ、Config 投入、RAID 復旧等を含む、ハードウェア障害復旧に伴うユーザー使用環境の再構築
※(ネットワーク製品のみ)契約前の情報提供を前提に、OS 合わせ、Config 投入まで対応できる場合有り
- ・お客様の過失により発生した障害に対する修理等の作業
- ・故障が保守対象機器に起因しないことが判明した場合の修理等の作業
- ・保守対象機器の取り扱いの誤りおよび不適切な使用環境下での使用等に起因する故障の修理等の作業
- ・テロ、不正アクセス等による破壊、天災地変、その他不可抗力の原因により生ずる障害等の作業
- ・機器交換で復旧しなかった障害に対するサポート、技術支援
- ・作業報告書以外の書類の発行

5. サービス提供可能地域

離島や山間部を除く日本国内全域（一部対応不可サービス有り）

※第三者への再委託によるサービス提供を含みます。

6. お客様の責任範囲

- ・ コールフロー作成における設置先、連絡先等の事前の情報提供
- ・ 自己のデータを保護するための適切な防御措置
- ・ 障害の要因がハードウェア・ソフトウェアのどちらであるかの切り分け作業
- ・ 障害機および障害箇所がどのハードウェアであるかの切り分け作業
- ・ 契約対象となる機器のハードウェア障害が発生した場合の ATC コールセンターへの連絡
- ・ 障害状況に関する情報（ATC が求めるログ取得や LED の目視確認等）の提供
- ・ 保守作業の目的でエンジニアが設置場所に立ち入ることについての容認
- ・ オンサイト復旧作業時にエンジニアが持ち込む作業用端末のお客様ネットワーク環境への接続許可
- ・ 復旧作業に必要な道具（キーボード、マウス、ディスプレイ、マネジメントツールがインストールされた PC 等）、設備、動力の貸与
- ・ ブラウザベースでのマネジメントが必要な機器の場合のマネジメントツール(PC)の貸与
- ・ 通信回線等を経由した遠隔作業が必要となった場合の、お客様施設の通信回線等の借用許可
- ・ サービス提供のために必要となる、システムの構成情報、パラメータ情報、設定情報の提示
- ・ 部材配送業者、エンジニアの入館申請の実施と代替部材の受け取り
- ・ エンジニアの設置場所への誘導、入館手続き、現地立会い
- ・ 復旧作業完了後の動作確認および作業報告書への署名、捺印
- ・ 交換された旧部品または旧機器の ATC 技術センターへの返送手配
- ・ 返送する旧部品または旧機器に記憶装置が含まれる場合のデータ消去作業
- ・ 交換により機器のシリアルナンバーが変更になった場合のお客様の資産管理
- ・ 必要と判断された場合の OS、ファームウェア、設定情報の提供
- ・ 保守サービスの全部または一部を事前に通知したうえで第三者に再委託することの容認

7. 障害受付

障害コールは必ず ATC コールセンターまでお電話にてお願いいたします。電子メールはログ情報の共有などに使用する補助的なツールと位置付けており、電子メールのみでは障害受付とみなされない場合がございます。

受付時間および駆付目標（配送目標、配備目標）は契約されたサービスレベルにより異なります。

【障害コール時に必要な伝達事項】

- ・ 契約番号
- ・ 機器名
- ・ シリアル番号
- ・ お客様会社名
- ・ ご担当者様名
- ・ 折り返しの電話番号
- ・ エンドユーザ様情報

8. 交換された旧部品または旧機器の返却

交換された旧部品または旧機器の返送時は梱包箱や緩衝材を使用し、輸送時に物理損傷が発生しないよう梱包した上で返送をお願いいたします。（納品時の梱包箱や緩衝材を流用していただいても問題ございません。）

返送時における運送会社の手配はお客様作業、運送費用は送り主負担となります。（返送時の運送会社の指定はございません。）

返送時に使用された輸送機関の送り状（出荷伝票）の保管をお願いいたします。

9. その他

- ・ 本書はあくまで標準的な仕様を記載したものになります。個別に発行される見積書や契約書等に記載の諸条件や取り決めについては本書よりも優先されます。
- ・ 本書に定めのない事項または疑義のある事項については、双方誠意をもって協議のうえこれを決定します。