

ソフトウェアサポートサービス仕様書 (サーバリプレイス対象外)

【件名： ALC NetAcademy2 再インストール付ソフトウェアサポートサービス (障害時同一サーバのみ適用)】

本件は、ALC NetAcademy2 をご利用のお客様 (以下「甲」という。) と株式会社アルク (以下「乙」という。) との間において、乙が甲に対して提供するソフトウェアにつき、次の条項によりソフトウェアのサポートを行うものです。

- 1 甲と乙にて締結済みの使用許諾契約書および乙が提供する最新のシステム構成表の条件下で利用している「ALC NetAcademy2」 (以下「対象ソフトウェア」という。) をサポートの対象とします。なお、ここでいう最新のシステム構成表とは乙が提供する乙の Web サイト上で掲載しているものを指します。
- 2 対象ソフトウェアは、甲固有のカスタマイズを行っていない事を前提とします。甲固有のカスタマイズを行っている場合は、別途有償にて対応致します。
- 3 乙は、サポートサービスの一部あるいはすべてを別紙「サポートサービス内訳表」記載のサポート委託先に委託でき、サポート委託先は、第三者に再委託することができるものとします。
- 4 乙が必要と判断した場合に、乙ならびに乙の指定するサポート委託者またはサポート再委託者が甲の了承を得て、装置の設置場所その他甲の関係場所に立ち入ることができるものとします。
- 5 サポートサービスの目的を達成するため、甲は、次の各号に定める事項を実施するものとし、これに要する費用は甲の負担とします。
 - (1) 対象ソフトウェアについて、甲の担当者正副各 1 名 (以下「甲の担当者」という。) を定め、乙に通知すること。また、乙にサポートサービスの提供を依頼する場合、甲の担当者にこれを行わせるものとします。
 - (2) 甲の装置の設置場所その他甲の関係場所において行うサポートサービスに必要な消耗品を乙または乙の指定するサポートサービス委託者に提供するものとします。
 - (3) サポートサービスは、乙または乙の指定するサポート委託者、および再委託者以外の者に行わせないものとします。
 - (4) 甲の装置の設置場所、その他甲の関係場所において行うサポートサービスに必要な用役費その他電力料金及び通信などの費用は甲の負担とします。
 - (5) 甲が何らかの理由により中途解約された場合においても、理由の如何にかかわらず、乙からのサポートサービス費用の返還は行わないものとします。
- 6 乙は、サポートサービスの実施にあたり、合理的な範囲で最善の努力を尽くすものとします。ただし、乙はサポートサービスの結果について、対象ソフトウェアのすべてのバグ及びその他の瑕疵が訂正されること、及び対象ソフトウェアが正常に作動し続けることまでを保証するものではないものとします。また、甲の使用環境の構築 (ハード、ソフト、ネットワークの構成や各設定) 及び各ハード、ソフトの管理・運営、性能やセキュリティの確保は、甲の責任にて行う事を前提とします。また、甲が乙に使用環境の構築を依頼した場合も同様とします。
- 7 乙又は乙の指定するサポート委託者あるいはサポート再委託者については、本契約の履行を通じて知り得た相手方の業務上の秘密 (個人情報を含む) を、第三者に漏らしてはならないものとします。なお、個人情報保護については、甲の書面による事前の承諾なく、本目的の遂行に必要な範囲以外のいかなる目的にも利用しないものとします。
- 8 甲又は乙は、相手が正当な理由なしにこの契約に定める条項を履行しない場合には書面をもって通知し、契約を解約することができるものとします。

<別紙>

【サポートサービス内訳表】

1. 基本サービス : 以下の各項に定める内容とします。

1. 1 サービスの内容 :

- (1) 対象ソフトウェアに関する使用上又は技術上有用な情報の提供
- (2) 電話・FAX・電子メールによる問題解決支援
- (3) 現地での問題解決支援（基本契約：年間3回／1契約）
- (4) サーバ入れ替えに伴う対象ソフトウェア学習履歴データの移行
- (5) 再インストール

※「(3) 現地での問題解決支援」で対応可能な作業は以下の通りです。

<1>環境回復

サーバの故障やウィルス感染等により対象ソフトウェアの動作に問題が発生し、環境を回復する必要が生じた際、対象ソフトウェアのデータのリストアを行います。ただし、対象ソフトウェアが正常に動作していた時のバックアップを甲が取得している場合に限りです。また、対象ソフトウェア以外のソフトやデータについては、対象外です。

<2>ネットワークコンサルテーション

甲のネットワーク環境によって、予想していたほどの応答速度が得られなかった場合、甲のネットワーク構成から考えられるパフォーマンス向上の提供をします。また、「認証連携」「学外アクセス」「携帯電話利用」機能利用時に発生する問題の解決支援を行います。ただし、対象ソフトウェア以外のソフトウェアやVPN、Firewallなどの周辺機器に関する調査や実際の設定作業はサポートサービスの対象外とします。

<3>その他

上記<1>、<2>以外の対象ソフトウェアに関する問題について解決方法を提案します。ただし、調査対象は甲の敷地内に設置されているクライアントマシンとします。尚、以下についてはサポートサービスの対象外となります。

- (a) 対象ソフトウェアのバージョンアップ
- (b) 対象ソフトウェアを動作させるために必要な前提ソフトウェアおよびハードウェアにおける不具合対応
- (c) 個人所有のPC

※「(5) 再インストール」対応の条件は以下の通りです。

<1>ハード故障またはウィルス感染等、対象ソフトウェアが正常に動作しない場合。対象ソフトウェアは正常動作していてもサーバ自体が不安定な状態になる場合は、状態により判断します。故意による障害、不具合は対象外となります。

<2>同一のハード、ソフトウェアを使用することが前提です。ただし、ハード故障による修理（メーカーの代替品交換を含む）があった場合も再インストールの対象とします。修理ではなく、別のハードウェアや別のソフトウェアを使用する場合は別途有償対応となります。

<3>サーバ環境（ハードウェア、ソフトウェア）は、甲にて、対象ソフトウェアを再インス

トールするのに必要な状態に正常復旧されている前提です。乙は対象ソフトウェアの再インストールのみを行います。OS、SQL Server 等対象ソフトウェア以外のソフトウェアの再インストールは甲が行うものとし、乙にて行う場合は別途有償となります。

< 4 > 対象ソフトウェアの設定項目については、導入時と同等となります。

< 5 > 履歴データについては、バックアップからのリストアを基本とします。作業時にはバックアップファイルのご提供をお願いします。但しウィルス感染やバックアップの失敗等でリストアできない場合もありますので、予めご了承ください。

< 6 > 再インストールの日程は、依頼を受けた翌営業日以降での調整となります。受付、作業はサポート委託先の営業時間内とします。

< 7 > オリエンテーションはありません。

< 8 > 現地での問題解決支援（3回/1年間）の1回が消費されます。既に1回以上消費されている場合は、別途出張費が必要となります。

< 9 > 翌年への繰り越しはできません。

1. 2 基本サービス料 : 年額 300,000 円（税別）＋基本サービス内での甲の装置の設置場所、その他甲の関係場所へのお出張回数に応じた出張費実費。

1. 3 出張費 : 保守消化1回目は無料対応とし、2回目以降から出張費実費がかかるものとします。

1. 4 支払期日 : 請求書に記載の通りとします。

2. 拡張サービス : 契約期間内 4 回目以降の問題解決支援に必要な調査及び問題解決作業を甲の装置の設置場所その他甲の関係場所において行います。この拡張サービス実施に伴う拡張サービス料を、甲は乙に現金で支払うものとします。但し甲はサポートサービスのうち、拡張サービスのみを提供を受けることはできないものとします。

2. 1 拡張サービス料 : 作業費＋出張費実費
但し作業前にその内容及び金額を甲乙にて合意するものとします。

3. サポート・サービス時間帯 :

3. 1 電話によるサポート :

曜日	時間帯
月曜日～金曜日	9時30分～12時 13時～17時

(なお、土曜日・日曜日・祝祭日・サポート受付先の休業日は除きます。)

3. 2 FAX、電子メールによるサポート : 24時間受付

4. サポートの委託先 :

株式会社日立製作所 アルクネットアカデミーサポート係

東京都品川区南大井 6-23-1

TEL : 03-5471-2183 FAX : 03-5471-2413

E-mail : academy@itg.hitachi.co.jp