

## ソフトウェアサポートサービス仕様書

本仕様書は「ALC NetAcademy NEXT」（以下、「本システム」という。）を導入したお客様（以下、「甲」という。）に対して、株式会社アルク（以下、「乙」という。）が提供するサポートサービスの内容を定めるものです。

### 1. 対象

以下条件を満たしている「本システム」がサポート対象です。

- (1) 乙が提供する利用規約の下で利用されていること
- (2) 乙が指定する動作環境の下で利用されていること
- (3) 甲固有のカスタマイズを行っていないこと

### 2. 目的

本サービスは、甲および甲のエンドユーザが、本システムを正常に利用できるよう支援することを目的とします。

### 3. 内容

#### (1) 電話、電子メールによる問題解決支援

甲の教職員または甲が別途契約する指定業者から、操作方法や不具合等に関するお問い合わせを受け付けます。

#### (2) 使用上または技術上有用な情報の提供

- ・ 利用環境に関する各種対応（アップデートの適用等）についての情報
- ・ セキュリティに関する情報
- ・ 不具合情報
- ・ 誤植情報
- ・ 各種アップデートプログラムの情報
- ・ 各種バッチの情報

#### (3) オンサイトサービス（現地での問題解決支援）

##### ・ 環境回復

トラブル発生時にバックアップ等を用いて、本システムの履歴データなどをトラブル発生前の状態に戻します。

##### ・ ネットワークコンサルテーション

トラブルの解消を目的として、現象、動作環境、本システムの設定などをヒアリングし、問題解決に導きます。

#### 【ご利用回数および費用】

- ・ 回数：年間3回までご利用いただけます。
- ・ 出張費：初回はかかりません。2回目以降ご利用の際は、甲の装置の設置場所、その他甲の関係場所への出張費が別途かかります。

(4) サーバ入れ替えに伴う学習履歴データの移行

(5) リビジョンアップ版の提供

\* リビジョンアップ版とは、コンテンツ追加やオプション追加機能等を除く、サービス提供会社が「新環境対応のためのプログラム改修や機能改善、追加」とみなすものとします。

#### 4. サービス提供時の前提条件

(1) 契約時にシステム担当者および契約担当者を指定のうえ、通知していただきます。

(2) 問い合わせは、甲の教職員の方または甲が別途契約する指定業者の方からのみとします。

(3) サポートサービスに必要な消耗品や備品は、甲にご用意いただきます。また、消耗品、備品、その他電気代や通信費などの費用は、甲にご負担いただきます。

#### 5. サポートサービス対象外の業務

3に記載していない作業やサービスはすべてサービス対象外となります。

(以下、例示)

- ・ 本システムの再インストール作業
- ・ 本システムのバージョンアップ版の提供
- ・ 本システムのオプション設定作業
- ・ 本システムのサーバ間データ移行時の、旧サーバからのデータ抽出作業
- ・ 本システムのサーバ間データ移行時の、新サーバへのデータコピー作業
- ・ 本システム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
- ・ 甲固有のカスタマイズを適用した本システムへの問題解決支援
- ・ 利用環境の構築（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの構成や各種設定）および各ハードウェア、ソフトウェアの管理・運営、性能やセキュリティの確保
- ・ 利用環境（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）自体に関する調査
- ・ 管理者アカウントを付与された利用者以外からのお問い合わせ対応
- ・ コンサルテーション時の各種ツールの適用作業
- ・ Windows Update の適用作業
- ・ 本システムの各種修正プログラム（不具合・誤植の修正、機能追加、新環境対応のアップデートなど）、本システム以外の修正プログラム、およびサーバ証明書などの適用作業
- ・ ユーザ登録作業、履歴データの取得・編集
- ・ 本システムの設定変更作業

#### 6. 契約の締結、更新、変更、終了

(1) 締結

サポートサービスの未契約期間がある場合において再契約を希望するときは、再契約時に環境確認をおこない、別途乙が示す金額に甲が同意して申し込むものとします。

(2) 更新

契約期間終了の1か月前までに、新たに契約を締結するものとします。

(3) 変更

- ① 契約期間中には、契約内容を変更できません。
- ② 甲が、契約期間終了後に契約内容の変更を希望する場合には、契約終了の1か月前までに、乙に連絡するものとします。

(4) 解約

- ① 甲または乙は、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、解約することができるものとします。
- ② 本サービスを契約期間満了前に解約した場合において、理由の如何にかかわらず費用の返還は行いません。

7. サポートサービス連絡先および受付時間

(1) 連絡先

- ① TEL : 0120-39-5951
- ② Email : nextsupport@alc.co.jp

(2) 受付時間

- ① TEL : 平日 9:30~13:00、14:00~17:00  
土日祝祭日およびサポートサービス窓口指定の休業日は除きます。
- ② Email : 24 時間受付  
ただし営業時間外に受け付けたものは翌営業日の対応となります。

8. 委託

乙は、速やかなサポートサービスを実現するために、本仕様書に関わる作業の全部または一部を第三者に委託することができるものとします。その場合において、本契約に基づき乙が甲に対して負うものと同様の義務を委託先に負わせるものとし、委託先の行為について一切の責任を負うものとします。

以上