

# PCNW サポート 10 利用規約

## 第1条(総則)

本規約は、株式会社シャープドキュメント21ヨシダ(以下「当社」という)が提供するSD21ヘルプデスクサポートサービスの「基本サービス」のうち「PCNW サポート 10」(以下「本サービス」という)について定めるものとします。

## 第2条(適用)

当社は、この「PCNW サポート 10 利用規約」(以下「本規約」という)に従い、本サービスを提供します。

## 第3条(目的と範囲)

- 本サービスは、「SD21ヘルプデスクサポートサービスに付帯して、所定設置場所に設置された PC 及びネットワーク機器(以下「ノード」という)により構成される情報網システムのうち、保守サービスの対象として確定したノード(以下「対象ノード」という)によつて構成される部分(以下「対象ネットワーク」という)に対する保守サービス(以下「保守サービス」という)を提供します。なお、当社は保守サービスを第三者に委託することができるものとします。
- 保守サービスの提供内容は、次の通りとします。
  - (1)障害時一次対応:対象ネットワークの不具合について、電話による保守対応を行います。
  - (2)障害時二次対応:
    - ①原則として、オンサイト対応で、対象ノードのプロトコル送受信状況の確認等により、対象ネットワークの不具合原因の切り分けを行います。
    - ②前号または本号の①により対象ネットワークに障害があることが判明した場合、当該障害の復旧作業を行います。ただし、対象ネットワークのうち、対象ノードのハードウェア以外の部分に障害がある場合に限り、対象ネットワークの障害予防のための点検を必要に応じて実施するものとします。
- 前項第 1 号または第 2 号の①により対象ノードのハードウェア部分に障害があることが判明した場合、本保守サービスの対象外とし、当該障害の修理等に掛かる費用は、別途お客様が負担するものとします。なお、対象ノードのハードウェア部分の障害に対する保守については、次の通り処置されるものとします。
  - (1)お客様が、「対象ノードのハードウェア部分」を対象とする保守契約(以下「ハードウェア保守契約」という)を別途当社と締結している場合は、当社は当該ハードウェア保守契約に基づき、対象ノードのハードウェア部分の障害に対する保守対応を行うものとします。

- (2)お客様が、別途当社とハードウェア保守契約を締結していない場合であつて、かつお客様が「対象ノードのハードウェア部分」の障害に対する保守を希望するときは、乙は、別途乙所定の料金を申し受けることにより、発生する都度、保守対応できるものとします。
4. 第2項第1号または同項第2号の①により、対象ノード以外のノードまたは当社が設置設定していない情報網システム部分に障害があることが判明した場合は、ネットワーク保守の対象外とし、当該障害の保守について乙は関知しないものとします。

(2011年9月1日制定)