

サポートチケット

Sample



この度は、サポートチケットをお買い求めいただき、誠にありがとうございます。
サポートチケットの受領後、お客様にてサポートサービスの提供先を登録していただきます。
尚、サポートチケットに関するご利用約款と仕様を下記及び裏面に記しておりますので、必ずご確認の上、以下の弊社ホームページURLサイトより登録を行っていただきますようお願い申し上げます。

サポートチケットのご登録は <http://support.allied-telesis.co.jp>

サポートチケット利用約款

[Ver 2.4]

アライドテレスिस株式会社(以下「弊社」という)は、サポートチケット(以下「本チケット」という)、ならびに本チケットの登録により提供するサポートサービス(以下「本サービス」という)に関し、以下の通り取り決めます。お客様は本チケットを購入された時点で、本約款に適用される全ての条件に同意されたものとし、本サービスの円滑な実施にご協力いただけるものとします。

第1条 (本チケット購入の前提)

本チケットは、購入後30日を超えた場合や製品誤発注、または、登録完了後の返品および返金は一切できないものとします。

第2条 (本チケットの内容)

1. 弊社は本チケットを、裏面に定める「サポートチケット仕様」に基づき、お客様に提供します。
2. 約款および仕様の内容に変更が生じることがあります。この場合、本チケットご購入時の最新版が適用されるものとします。

第3条 (本サービスの提供)

1. お客様は、本チケットご購入後、速やかに本サービスの提供先および必要事項を登録していただくものとします。
2. 登録完了後、弊社は本サービスを、裏面に定める「サポートチケット仕様」に基づき、お客様に提供します。
3. 弊社は本サービス実施に際し、弊社が指定する保守会社に再委託することができるものとします。

第4条 (本サービスの期間)

1. 本サービスの加入期間は、本チケットに記載の通りとします。更新チケットについては、裏面サポートチケット仕様Ⅲ.の通りとします。
2. 本サービスの加入期間中に中途解約される場合は、解約希望日の3ヶ月前までにお客様から弊社にご連絡いただけるものとします。ただし、ご購入時に受領した本チケット料金は返金しません。

第5条 (本サービスの適用除外)

1. 以下の各号に該当する事情に基づく作業は本サービスの適用除外とします。
(1) 天災地変その他落雷等の不可抗力の原因により生ずるサービスの提供(2) サービス対象機器の誤使用、不適切な使用
(3) お客様による修理、改造、分解または加工が行われた場合(4) サービス対象機器以外に起因する対象機器の故障
(5) サービス対象機器を登録以外の住所に無断で移設した場合(6) サービス対象機器が日本国外に設置された場合
2. 弊社は本サービスの実施にあたり、サービス対象機器に記録されたプログラムおよびデータの破壊、損傷、変更、消失について、一切その責任を負わないものとします。

第6条 (本サービスの解除)

お客様または弊社が以下の各号に該当する場合には、相手方に何ら通知、催告をせず、本サービスを解除することができるものとします。ただし、いかなる理由であっても、お客様が以下の各号に該当したことにより本サービスが解除された場合、ご購入時に受領した本チケット料金は返金しません。
(1) 本サービスにより生ずる債務を履行せず、相手方が相当の期間を定めて催告しても履行しない時(2) 不渡りまたは銀行取引停止処分となった時(3) 仮差押、仮処分等の申立てを受けた時または破産、民事再生、会社更生等の申立てがあった時(4) 監督官庁から営業許可の取消または停止の処分を受けた時(5) その他本サービスを継続し難い重大な事実事由が生じた時

第7条 (損害賠償)

本サービスの実施にあたり、弊社の故意または重大な過失により損害を与えた場合には、お客様は通常かつ直接の損害に限り、賠償を請求することができるものとします。ただし、当該損害賠償額は、本チケットの購入金額を上限とします。

第8条 (機密保持)

お客様および弊社は、本チケットならびに本サービスに関連して知り得た業務上の機密を、相手方の書面による事前の承諾なしに、第三者に漏洩してはならないものとします。尚、本条項は、本サービス期間終了後も有効に存続するものとします。

第9条 (個人情報)

弊社はお客様より取得した個人情報に関して、弊社で定める「プライバシーポリシー」に基づき、個人情報保護に最大限の注意を払って取り扱うものとし、適切な安全管理を行うものとします。

<http://www.allied-telesis.co.jp/others/pp.html>

第10条 (反社会的勢力の排除)

1. お客様または弊社が、次の各号のいずれかに該当した場合、相手方に何ら通知、催告をせずにお客様または弊社との取引の全部または一部を解除することができるものとします。
(1) 自社または自社の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体、暴力団関係者、総会屋、その他反社会的勢力(総称して「反社会的勢力」という)である場合、また反社会的勢力であった場合(2) 自社または自社の役員が、反社会的勢力を利用した場合(3) 自社または自社の役員が、反社会的勢力に資金等の提供または便宜を供与するなど社会的に非難されるべき関係をもった場合(4) 自社が自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、許術、脅迫的言辭を用い相手方の名誉や信用を毀損し、また相手方の業務を妨害した場合
2. お客様または弊社は、前項に違反し、または違反のおそれがある場合には相手方に直ちに通知するものとし、また相手方が必要と判断し事実確認を目的として調査を行なう場合は協力するものとします。
3. 1項による解除によりお客様または弊社に損害が生じても、解除者はこれを一切賠償しないものとします。ただし、解除者が損害を被った場合は、解除者はお客様または弊社に損害賠償を請求することができるものとします。

第11条 (約款外事項)

本約款に定めのない事項および解釈上の疑義は、法令または商慣習によるほか、お客様と弊社と誠実に協議し、円満に解決するものとします。

第12条 (合意管轄)

本約款に関して訴訟の必要が生じた場合は、東京地方裁判所を専属管轄裁判所とします。

登録に関するお問い合わせ

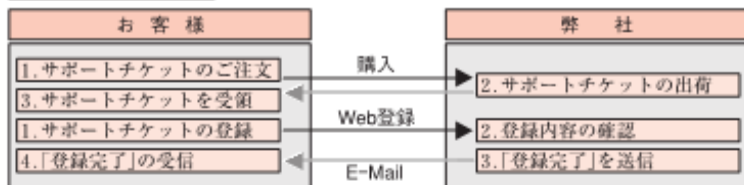
アライドテレスिस株式会社

土日祝日および12月29日～1月3日を除く月～金9:00-12:00,13:00-17:30

E-mail : ss-regist@allied-telesis.co.jp

本仕様書は、本チケットのご利用に必要な手続きと、本チケットで提供するサポートサービスのメニュー、内容、およびコールフローなどについて記述したものです。お客様は本チケットを購入された時点で、本仕様書に同意されたものとし、弊社は以下に定めるサポートサービスを提供します。

I. 本チケットの購入方法



<購入に関する注意事項>

- ・ 離島や山間部など一部地域につきましては、本サービスをご利用いただけない場合があります。
- ・ 表面 第1条（本チケット購入の前提）をご覧ください。

II. 本チケットの登録

本チケットを受領後、お客様は1ヶ月以内にサポートサービスの提供先および必要事項の登録を行うものとします。

【登録手順】

弊社ホームページ（サポートチケット登録窓口：<http://support.allied-teleis.co.jp>）よりご登録ください。（*）

上記Web登録窓口をご利用の際にはユーザー登録が必要ですので予めご了承ください。

①ご登録の際、お手元に本チケットとサービス対象機器の製品シリアルナンバーをお控えください。（シリアルナンバーは製品本体をご覧ください）

②ユーザー登録後、お客様情報の登録に移りますがサイト内のご案内を参考にご入力ください。

③弊社より、登録完了のお知らせを障害時連絡先宛にE-Mailにて送信します。

登録完了には、コール連絡窓口とコールの際にお伺いする事項等が記載されています。

④更新のチケットにて登録されますと、前回登録されているサービス期間満了日の翌日より1年間延長されます。

（*）本チケットによるサポートサービスには、製品保証の保証範囲も包括して含むものとします。

<登録に関する注意事項>

- ・ サポートサービス期間は、登録の有無に関わらず、本チケットに記載の通りとなります。ただし、登録期間内に登録がされない場合は、円滑なサポートサービスを提供できない場合があります。
- ・ チケットの紛失、登録している内容に変更が生じた場合は、速やかに弊社窓口までご連絡ください。
- ・ お客様の登録内容不十分、登録の遅延または登録内容変更の申告漏れにより生じる不利益において、弊社は一切の責任を負わないものとします。
- ・ 障害時連絡先の方には、登録完了のお知らせ以外にも、サポートサービス更新に関する情報もお送りしますのであらかじめご了承ください。
- ・ ユーザー登録時のパスワード管理・担当者変更はお客様責任にてお願いします。
- ・ サポートチケットの再発行・チケットID・確認コードの再発行はいたしかねます。

III. 更新チケットについて

更新チケットとは、サポートチケットをご購入いただき、サポートサービスをご利用いただいているお客様専用の期間延長チケットです。

ご利用には、更新前の登録があることが前提条件になります。

更新チケットを登録いただきますと、前回登録されているサービス期間満了日の翌日より1年間サービス期間が延長されます。

IV. サポートサービスのメニューおよび内容

(1) 基本メニュー

デリバリーサービス	サービス対象機器に障害が発生した場合、代替機を先出ししてお届けし、完了とするサービスです。受付および配送時間帯メニューをお選びいただけます。
オンサイトサービス	サービス対象機器に障害が発生した場合、代替機を先出ししてお届けすると共に、現地に技術員を派遣し、機器交換を行い、完了とするサービスです。受付および駆け付け時間帯メニューをお選びいただけます。

(2) サポートサービス内容

基本メニューのサポートサービス内容は以下の通りです。

デリバリーサービス		オンサイトサービス	
サポートサービス内容	受付および配送時間	サポートサービス内容	受付および駆け付け時間
代替機配送サービス	サービスメニューに準ずる	機器交換サービス	サービスメニューに準ずる
電話およびE-Mailによる技術サポート	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く)	電話およびE-Mailによる技術サポート	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く)
ファームウェアダウンロードサービス	24時間365日 (Webによるダウンロード)	ファームウェアダウンロードサービス	24時間365日 (Webによるダウンロード)

■「電話およびE-Mailによる技術サポート」:

対象製品のご利用上のお問い合わせを電話またはE-Mailにより技術支援します。内容は「マニュアル」記載事項についてサポートします。ただし、インストールや設定変更に関するお問い合わせは除きます。

■「ファームウェアダウンロードサービス」:

対象機器となるファームウェアのアップデートまたはリリースによる改訂版を随時、提供します。方法は、弊社ホームページからダウンロードしていただきます。

(3) デリバリーサービスのメニュー

種類	内容	受付および配送時間
デリバリースタンダード	配送依頼の受付完了後、受付当日に通常宅配で代替機を発送します。翌営業日以降にお届けします。	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く)
デリバリー6	配送依頼の受付完了後、6時間を目安として代替機をご指定の場所にお届けします。	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く) 24時間365日
デリバリー2	配送依頼の受付完了後、2時間を目安として代替機をご指定の場所にお届けします。	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く) 24時間365日

(4) オンサイトサービスのメニュー

種類	内容	受付および駆け付け時間
オンサイトスタンダード	機器交換の要請を受付完了後、翌営業日以降の月～金9:00-17:00（土日祝日および12月29日～1月3日を除く）で、お客様と訪問時間を調整します。	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く)
オンサイト6	機器交換の要請を受付完了後、6時間を目安として代替機をお届けするとともに、技術員が現地に駆け付けます。 ^(*)	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く) 24時間365日
オンサイト2	機器交換の要請を受付完了後、2時間を目安として代替機をお届けするとともに、技術員が現地に駆け付けます。 ^(*)	月～金9:00-17:00 (土日祝日および12月29日～1月3日を除く) 24時間365日

（*）受付後、お客様の都合により日時変更する場合は、お申込メニューの駆け付け時間帯にて再調整します。

V. サポートサービスの範囲

(1) デリバリーサービスの範囲

- ① 該当機器を特定するための切り分け作業は、お客様が行うものとします。
- ② 該当機器が特定された後、IV. (3)「デリバリーサービスのメニュー」に記載の配送時間帯を目安に、ご指定いただいた場所に代替機⁽²⁾をお届けします。特に指定がない限り、代替機の引き渡しは、建物の入り口での手渡しとします。尚、お届けする場所は、お申込み時に登録いただいた場所に限ります。
- ③ 配送された機器に対するファームウェアおよび各種ソフトウェアのインストール、環境設定など、機器を動作させるために必要な機器設定作業は、お客様が行うものとします。尚、お届けする代替機のファームウェアのバージョンを、事前に指定することはできません。
- ④ 故障機器につきましては、代替機の受け取り後、7営業日以内に返却されるものとします。この時、故障情報提供が必要とされる機器については、故障状況を説明する資料の添付を必須とします。また、配送の費用は発送料負担とします。
- ⑤ 代替機についてはお客様の所有物とし、故障機器は弊社の所有物とします。また弊社は、故障機器を任意で処分できるものとします。
- ⑥ 代替機をお届けしたにも関わらず、お客様の都合により、現地で代替機のお渡しが出来なかった場合は、代替機を持ち帰る事ができるものとします。この場合、同一事象による再度の代替機配送は、サービスの範囲外とします。
- ⑦ 離島など一部地域につきましては、本サービスをご利用いただけない場合があります。

(2) オンサイトサービスの範囲

- ① 該当機器を特定するための切り分け作業は、お客様が行うものとします。
- ② 該当機器が特定された後、IV. (4)「オンサイトサービスのメニュー」に記載の駆け付け時間帯を目安に代替機⁽²⁾を発送すると共に、機器設置先に技術員を派遣し、故障機器の交換を実施した時点で完了とします。尚、交換された故障機器については弊社の所有物とし、任意で処分できるものとします。
- ③ 該当機器の設定情報⁽³⁾は、お客様が記録・保管を行うものとします。
- ④ 設定情報は設置場所にてお客様から提供いただくものとします。設定情報⁽³⁾をご提供いただけない場合は、工場出荷の設定となります。
- ⑤ 技術員を派遣したにも関わらず、お客様の都合により技術員の待機状態が60分以上継続した場合は、技術員は待機を中止し引き上げる事ができるものとします。この場合、同一事象による再度の派遣はサービスの範囲外とします。
- ⑥ 離島など一部地域につきましては、サービスをご利用いただけない場合があります。なお、離島などでサービス対応をした場合、別途交通費、宿泊費を申し受けますので、予めご了承ください。
- ⑦ 該当機器が、データを記録する機能を有し、記録されたデータの破壊、損傷、変更、または消失が発生する可能性がある場合、データのバックアップなどの予防措置は、お客様が行うものとします。

（*2）代替機は原則、対象機器と同等の機能・性能を持つ機器としますが、弊社の判断により対象機器以上の機能・性能を持つ後継機とさせていただきます場合があります。

（*3）設定情報とは config（コンフィグ）や script（スクリプト）など、機器固有のファイルを指します。

(3) その他のサービス注意点

- ① 障害の回避策として、ソフトウェアのバージョンアップまたはファームウェアアップをお勧めすることがあります。この場合お客様にて作業を実施するものとします。
- ② ソフトウェアのバージョンアップまたはファームウェアアップを行うと、アップ前の設定情報が保存されない場合があります。事前に設定情報をバックアップしてから行ってください。尚、バックアップ等の予防措置はお客様にて実施するものとします。
- ③ 技術サポートは対象製品の仕様またはご使用方法に関する内容とし、導入支援、コンサルテーションおよび障害の切り分けは対象外とします。
- ④ サポートチケット登録完了後、なんらかの理由で、設置先住所の郵便番号または、住所を変更した場合で、その郵便番号と住所が正しいものではないときは、サービスが提供できませんのでご注意ください。
- ⑤ 障害発生時には、弊社にて必要と判断した障害情報のご提供をお願いする場合があります。
- ⑥ 障害機器情報取得に必要な機材は、お客様側でご準備いただきます。