

## 保守サービス申込書

VOISTAGEマルチメディアボックス保守サービスにお申し込みいただき、ありがとうございます。

保守規約を良くお読みになったうえで、必要事項をご記入いただき、NTTデータ先端技術までFAX又はメールにてお送り下さい。

(FAX:03-5843-6849 e-mail:info@voistage.com) 折り返しVOISTAGEマルチメディアボックス保守サービス利用証書をお送りいたします。

## 【お客様情報】

会社名	申込日	平成	年	月	日			
住所	保守サービス開始希望日	平成	年	月	日			
担当部署	申込年数	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5年間	<input type="checkbox"/> 新規	<input type="checkbox"/> 更新
担当者名	対象製品/型番	<input type="checkbox"/> VS-411MB	<input type="checkbox"/> VS-412MB	<input type="checkbox"/> VS-2301MB				
電話番号	シリアルNo.	※10台を超える場合は別紙にご記入願います。 ※本体購入と同時に申込みの際は空欄で結構です。						
E-Mail								

## 【保守サービス規約】

## 第1条 総則

本規約はVOISTAGEマルチメディアボックス(以下「マルチメディアボックス」という。)に関する保守(以下「本保守」という。)に関する内容を定めたものです。本保守はエヌ・ティ・ティ・データ先端技術株式会社(以下「乙」という。)がお客様(以下「甲」という。)に対して提供するものであり、本保守を申し込まれた時点で、本規約の内容に何らの異議無く承諾されたものとします。

## 第2条 本保守内容

1. 本保守の内容は以下になります。

## (1) 先出しセンドバック

ハードウェアの故障発生時、修理完了までの処置として、代替品(中古)と交換します。但し、利用者の故意又は過失、若しくは天災・地変その他乙の責めに帰すことができない事由により生じた損傷、破損を除きます。

送料は故障品、代替品共に発送元負担と致します。

## (2) ログ解析サービス

ハードウェアおよび基本ソフトウェアの動作に不具合が発生した場合、年間5件を上限として、ログ解析による調査サポートを行います。対象となるログは別紙1の通りです。ログ解析の結果はメールによって回答させていただきます。

## (3) リリース案内

新しい基本ソフトウェアがリリースされた場合、メールにて優先的にお知らせいたします。

2. 以下の作業は、本保守の対象にはなりません。

(1) マルチメディアボックス以外のハードウェア、ソフトウェアおよび周辺機器に関する保守、質問

(2) システム・ネットワーク構成、回線環境にかかわる調査、その他設置場所での支援が必要と乙が判断するサポート

(3) 電話による、作業や操作の支援

(4) 甲の要望によるマルチメディアボックスおよび基本ソフトウェアの仕様変更

(5) 報告書、証明書等、書類の作成、発行

## 第3条 保守開始日

本保守の開始日は注文日から起算して最大3ヵ月後までの間とします。甲より指定が無い場合は、保守サービス利用証書の納品日を開始日とします。

2 マルチメディアボックス購入後、本保守を申込まれる場合は、購入時点まで遡って料金が発生します。

3 本保守を解約後、再度加入される場合、解約日まで遡って料金が発生します。

## 第4条 サービス提供期間および時間

本保守提供期間は本保守サービス利用証書記載の開始日から終了日とします。

2 本保守の受付および提供時間は土日祝日、年末年始および乙の定める休日を除く、平日午前9時～午後5時までとします。

## 第5条 保守の更新と継続

乙より本保守提供期間終了の1ヶ月前に、期間終了のご案内をさせていただきます。甲は期間が終了する前に、新たに本保守をお申し込みいただくことで、本保守を更新することができます。

2 本保守は保守サービス開始日から5年間まで更新できるものとします。

## 第6条 本保守の終了・解約

本保守の提供は、第4条第1項の期間満了をもって終了とします。

2 甲が以下のいずれかに該当する場合は、事前の通知無く本保守の利用を停止させていただくことがあります。

(1) 本保守料金の支払いが遅延した場合

(2) 本規約に違反した場合

(3) 本保守の運営を妨げる行為を行った場合

(4) その他、乙が不適切と判断した行為を行った場合

3 甲は本保守提供期間の途中でであっても本保守を解約することができます。

その場合であっても、甲は既に支払い済みの本保守料金について一切返却を請求できないものとします。

## 第7条 責任の範囲

乙は、本保守の利用により甲に生じた逸失利益、データの消失、派生的又は間接的な損害を含むあらゆる損害についていかなる責任も負いません。

2 前項のほか、乙の責に帰すべき事由による直接かつ通常の損害に関する賠償責任については、乙は、本保守料金を上限として負うものとします。但し、乙が当該履行又は不履行について故意又は重過失のある場合はこの限りではありません。

3 お問い合わせの問題の解決、甲の特定の目的に適用を保障するものではありません。

## 第8条 契約内容の変更

乙は、甲に対して通知することにより以下の内容を変更できるものとします。なお、乙の責によらず当該通知が甲に到達しなかった場合には、当該通知の発信をもって変更されたものとみなします。

(1) 本保守規約

(2) 本保守提供時間等提供条件

(3) その他、申込書記載の事項

## 第9条 その他

本保守の提供地域は日本国内とします。

2 甲と乙の間で、本規約に関して訴訟の必要が生じた場合、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

付則 この規約は平成25年4月1日から実施します。

## ログ解析サービス仕様書（別紙1）

## 1. ログ解析サービスの概要

乙は、マルチメディアボックスを利用する甲の環境で発生する以下の事項について、甲からの問い合わせに回答します。システム開発および試験の際のための技術支援は含まれません。

- (1) マニュアルに記載された仕様通りに動作しない場合の問い合わせ。
- (2) マニュアルに記載された正常な操作を行ったにもかかわらず発生した故障に関する問い合わせ。
- (3) マルチメディアボックスに起因した故障の復旧支援として、事象の回避策および暫定対処策の提示依頼。

## 2. 調査対象

対象ログ	ログファイル名
SVログ	VSSV.LG1/VSSV.LG2
ADDINログ	VSADAVAL1.LG1/VSADAVAL1.LG2
FAXプロトコルログ	Fxyyyyyy.FPL
FAX画データ	Fxyyyyyyz.FDT
INSプロトコルログ	Ixyyzzz.IPL
ActiveXログ	A21_xxxx.LG1/a21_xxxx.LG2
S.100	VSS100xxx.LG1/VSS100xxx.LG2
音声ファイル	
アプリケーションログ	AppEvent.Evt
システムログ	SysEvent.Evt

## 3. 問い合わせおよび回答時間

- (1) 本サービスの受付および提供時間は土日祝日、年末年始および乙の定める休日を除く、平日午前9時～午後5時までとします。
- (2) ログ解析依頼の受付から、回答までの期間は最大5営業日とします。但し、5営業日を超えて調査に時間を要する場合、乙は甲へ事前に報告をするものとし、それ以外の進捗報告やスケジュールの提出等を行わないものとします。

## 4. 問い合わせ方法

電子メールで support@voistage.com 宛にお問い合わせいただきます。

PCやUSBメモリ、SDカード等、可搬媒体の持ち込み、現地訪問による調査はできません。

ログは弊社指定の形式でお送りください。ファイル形式の変更やデータを加工されたログでの調査はできません。

※電話による対応は実施しておりませんが、状況確認のため乙から甲に連絡をする場合がございます。

## 5. 甲の義務

- (1) 甲は利用者環境で発生する不具合事象の切り分けを行い、マルチメディアボックスに起因する不具合を特定した段階で乙に問い合わせを行います。
- (2) 不具合状況の適切な説明又はその再現は甲の責任とします。
- (3) 甲は乙の求めに応じて、サーバ設定、ログおよびシステム環境の各情報を乙に提供します。
- (4) 甲はマルチメディアボックスを使用する利用者にも前項の協力を依頼するものとします。
- (5) 利用者作成のものも含め、関連するデータ、プログラム等のバックアップは甲ならびに利用者の責任において行うものとします。

## 6. その他

- (1) 乙の回答後、甲より10営業日以上ご返答がなかった場合、当該インシデントはクローズとさせていただきます。
- (2) サポート対象となる基本ソフトウェアはVer.8以降とし、それ以前のバージョンで発生した事象については、最新版にアップデートしていただいた後に改めてお問い合わせいただきます。
- (3) 甲および乙は、本保守により一方の当事者から知り得た技術上、営業上の情報、個人情報、その他財産的情報は、全て機密事項として取り扱うものとし、第三者に対し、全部または一部を漏洩・開示しないものとします。ただし、甲乙間で交換されるサポート情報は、乙に帰属するものとします。