

# 個別サービス条項

## ＜オンサイトサポート＞

別途お客様とエス・アンド・アイ株式会社で取り交わした個別のサポートサービス契約(契約書や注文書及び注文請書での成立も含む)の適用サービス条項で、本条項が適用された場合に、以下の条項に基づいてサービスが提供されるものとする。また、本サービス条項と個別のサポートサービス契約に齟齬がある場合には、個別のサポートサービス契約の条件が優先する。

### (サポートの内容)

#### 第一条

- 第一項 甲が使用する別紙記載の対象機器を、障害発生以前の稼働状態に復旧させる為に、乙はオンサイトサポートサービス(以下「サポートサービス」という)を提供するものとする。
- 第二項 乙は、サポートサービスを次の条件により行うものとする。
- (1) 障害が発生した場合、甲は障害機器を特定した後に、乙へ連絡する。
  - (2) 甲の連絡により乙は速やかに最寄りのサービス拠点よりサービス員を派遣し、故障部位を乙保有のパーツと交換し正常な状態にする。
  - (3) 障害時に交換するパーツ品は、障害機器と同機種での交換を前提とするが、場合によっては同等品と交換し後日、障害機器と同機種のパーツ品に交換できるものとする。
  - (4) 乙による対応の結果、機器が障害の原因ではなかった場合、乙は甲に対し、対応に要した費用を別途請求するものとする。

### (交換後の機器の所有権)

第二条 第一条に基づくサポートサービス作業を実施した場合、故障した機器の所有権は乙に、乙が提供した代替機器の所有権は甲に、それぞれ移転するものとする。

### (報告書の提出)

第三条 乙は、サポートサービス作業の都度作業報告書を甲に対して提出するものとする。また甲は、乙のサポートサービスの実施結果を確認のうえ、報告書に記名するものとする。

### (サポートサービスに対する協力)

第四条 甲は、乙が行うサポートサービスの目的を達成するために、次の各項に定める事項を実施するものとする。

- 第一項 甲は、乙のサービス員が機器を点検及びサポートサービス作業を行うため、設置場所に立ち入り作業することを認める。
- 第二項 甲は、サポートサービス作業に当たり必要とする電力、電話、及びプリンター用紙等の消耗品提供、ならびに関連機器の運転、操作実施等を行う。
- 第三項 甲は、機器の製造会社所定の設備条件に合致した稼働環境及び使用方法の維持・保全に努める。

### (サポートサービスからの除外)

第五条 次の各項に定める事項は、サポートサービスの内容には含まないものとし、乙はその責任を負わないものとする。

- 第一項 別紙記載の対象機器以外のサポートサービス対応。
- 第二項 契約時間帯以外でのサポートサービス対応。
- 第三項 乙または乙が選択する再委託先業者以外によるサポートサービス作業後に発生したシステム障害の対応。
- 第四項 天災及び甲の機器取扱いに関する故意または過失、その他乙の責によらない事由に基づく故障の修理。
- 第五項 機器の故障に起因して支障があった甲の業務の復旧。
- 第六項 故障品の原因調査。
- 第七項 サポートサービス対象機器の設置場所が高所(高さ2m超)である場合。
- 第八項 「特定品目」に対するサービス。なお、「特定品目」とは、アクセサリ、サプライ品目、フレーム、カバー、USB キーおよび電池、ならびに製造会社所定の使用限界に達したソリッド・ステート・ドライブ(SSD)、およびSS DIMM等の品目をいいます。

### (損害賠償の範囲)

第六条 乙が合理的な範囲で繰り返しサポートサービスを行ったにもかかわらず、機器を良好な稼働状態に回復できなかった場合に限り、乙は損害賠償の責任を負う。

### (甲の通知義務)

第七条 甲は、対象機器に関して次の各項に定める事項が発生した場合、直ちに乙にその旨を通知するものとする。

- 第一項 対象機器の改造又は対象機器に他の機器を接続しようとする場合。
- 第二項 対象機器の設置場所の移動をする場合又は対象機器の所有権を第三者に移転する場合。
- 第三項 前各項の事象が発生した場合は、乙は対象機器の全部又は一部を解約することができるものとする。この場合、サービス料金の取扱については、基本条項第四条の定めと同様とする。