



EnGenius ハードウェア保守サービス条項

この条項は EnGenius Networks Japan 株式会社（以下「乙」という）と保守契約を締結した御客様（以下「甲」という）に提供するサービス内容を定義したものととなります。

第1条（目的）

この条項は、甲がハードウェア保守サービスを乙に委託し、乙がこれを実施することについて適用されます。

第2条（定義）

この条項にて使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

1. 「ハードウェア保守サービス」とは、第 5 条各号に定めるサービスを総称していいます。
2. 「設置場所」とは、添付書面に記載する機器の設置場所をいいます。
3. 「機器」とは、ハードウェア保守サービスの対象となるハードウェア、その周辺機器であって、添付書面（保守ご登録ヒアリングシート）に記載のものをいいます。
4. 「代替機」とは、ハードウェア保守サービスの対象となるハードウェア、その周辺機器の保守交換用機器で、新品、または新品同等品、または同等機能を有する機器をいいます。
5. 「ユーザ」とは、甲、または甲に機器のハードウェア保守サービスを直接または間接に委託する顧客で、機器を使用する者をいいます。

第3条（ハードウェア保守サービスの実施範囲）

乙はハードウェア保守サービスを、日本国内においてのみ実施するものとします。

第4条（ハードウェア保守サービスの委託）

甲は、機器につき第5条各号の中からいずれかを選択して、乙に対し委託するものとし、選択されたサービスは「サービス商品」として別紙、保守ご登録ヒアリングシートに対象機器とともに記載します。

第5条（ハードウェア保守サービスの種類）

甲が乙に委託し、乙が実施するハードウェア保守サービスの内容は、次の各号に定めるとおりとします。なお、乙が、当該サービスにて機器の部品交換を実施した場合、甲から当該部品の貸与を受けている場合を除き、機器から取り出した部品の所有権は乙に帰属するものとします。

1. 先出センドバック保守サービス

(1) 故障受付

保守対象製品に障害が発生した場合、ユーザは専用保守サイト経由、または電話・メールにて保守窓口へ連絡し、乙が故障判定を行います。

受付は、平日 9:00～17:00（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の対応となります。

(2) 代替機の発送

機器の故障が判定された場合、乙が代替機をユーザに発送します。

代替機は、平日 9:00～17:00（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の対応となり、受付完了後、翌営業日以降に発送します。

2. 後出センドバック保守サービス

(1) 故障受付

保守対象製品に障害が発生した場合、ユーザは専用保守サイト経由、または電話・メールにて保守窓口 に連絡し、乙が故障判定を行います。

受付は、平日 9:00～17:00（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の対応となります。

(2) 代替機の発送

機器の故障が判定された場合、乙が代替機をユーザに発送します。

代替機は、平日 9:00～17:00（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の対応となり、受付完了後、翌営業日以降に発送します。

3. オンサイト保守サービス（受付：平日 9:00-17:00）

(3) 故障受付

保守対象製品に障害が発生した場合、ユーザは専用保守サイト経由、または電話・メールにて保守窓口 に連絡し、乙が故障判定を行います。

受付は、平日 9:00～17:00（土日祝日および 12 月 29 日～1 月 3 日を除く）の対応となります。

(4) 代替機・技術員の派遣

機器の故障が判定された場合、代替機と技術員を派遣します。

対応時間は、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）となります。

(5) 作業範囲

3 メートル以下かつ脚立を利用した 2 名以下の作業（作業員・補助員）を想定しております。それ以上の高所での作業は別途ご相談となります。

(6) クラウドサービスへのアクセス

代替機をクラウドへ登録し、故障機と交換、設定情報を復旧させるには、お客様が管理する EnGenius Cloud へのアクセスが必要となります。

この場合、EnGenius Cloud へ接続可能なお客様管理端末の利用、もしくは一次的に接続可能なアカウントを発行いただき、復旧作業を実施します。

(7) 対応エリアについて

僻地及び離島（沖縄本島と淡路島は除く）については、ご要望の日程に訪問することが出来ない場合があります。また、公共交通機関が無い地域への訪問については、対応が出来ない場合があります。

4. オンサイト保守サービス（受付：365 日/9:00-22:00）

(1) 故障受付

保守対象製品に障害が発生した場合、ユーザは専用保守サイト経由、または電話・メールにて保守窓口 に連絡し、乙が故障判定を行います。

受付は、365 日 9:00～22:00 の対応となります。

(2) 代替機・技術員の派遣

機器の故障が判定された場合、代替機と技術員を派遣します。

対応時間は、受付完了後、翌日以降の 9:00～17:00 となります。

(3) 作業範囲

3 メートル以下かつ脚立を利用した 2 名以下の作業（作業員・補助員）を想定しております。それ以上の高所での作業は別途ご相談となります。

(4) クラウドサービスへのアクセス

代替機をクラウドへ登録し、故障機と交換、設定情報を復旧させるには、お客様が管理する EnGenius Cloud へのアクセスが必要となります。

この場合、EnGenius Cloud へ接続可能なお客様管理端末の利用、もしくは一次的に接続可能なアカウントを発行いただき、復旧作業を実施します。

(5) 対応エリアについて

僻地及び離島（沖縄本島と淡路島は除く）については、ご要望の日程に訪問することが出来ない場合があります。また、公共交通機関が無い地域への訪問については、対応が出来ない場合があります。

第6条（サービス利用条件）

甲がハードウェア保守サービスを利用する場合、次の次号に定めるとおりとします。

1. 保守対象機器は、サポートチケット購入後、30日以内に「保守ご登録ヒアリングシート」へ必要事項を記載し、登録を完了するものとします。
2. 保守契約期間中、もしくは保守契約期間満了前にサポートチケットを追加購入することで、保守契約を1年延長することが可能となります。
3. 製品（ハードウェア）販売終了後、当該製品サポートチケットも6ヵ月後に販売終了となります。
4. 保守契約期間中の対象機器が販売終了となった場合、販売終了6ヵ月以内にサポートチケットを追加購入することで対象機器販売終了時点から最大1年間保守延長することが可能となります。

第7条（ハードウェア保守サービスに対する協力）

1. 甲は保守提供会社の保守技術者がハードウェア保守サービスを円滑に行えるよう、次の各号に定める事項を自ら実施し、またはユーザに実施させ、保守提供会社に協力するものとします。
 - (1) 設置場所においてハードウェア保守サービスを実施するために要する電力、作業スペースならびに回線料の負担、および消耗品を保守提供会社へ提供するものとします。
 - (2) 機器を所定の設置条件のもとに設置しこれを維持すること。機器の設置環境が機器の稼働やハードウェア保守サービスの作業等に悪い影響があると乙が判断した場合、乙は改善を申し入れることができるものとし、甲はこれに応じるものとします。
 - (3) ハードウェア保守サービスの実施にあたり、保守提供会社が機器および関連機器の一時稼働停止を申し入れた場合に、これに応じるものとします。
 - (4) ハードウェア保守サービスの実施に必要な機材がある場合、甲の機器および関連機器を使用できること。
 - (5) ハードウェア保守サービスの実施に必要な技術資料等がある場合、甲は保守提供会社に提供すること。
2. 前項各号の定めにかかわらず、甲またはユーザが、前項各号に定める協力事項を実施しなかった場合、乙は何らの責任を負うことなく、ハードウェア保守サービスの全部または一部を実施しないことができるものとし、また、やむを得ず、乙がハードウェア保守サービスの全部または一部を実施した場合、それにより生じたいかなる損害についても乙は責任を負わないものとします。なお、甲またはユーザが、前項各号に定める協力事項を実施せず、乙がハードウェア保守サービスの全部または一部を実施しなかった場合でも、乙はハードウェア保守サービスの実施のために要した費用を甲に請求できるものとします。

第8条（データ退避）

1. 甲は、機器の障害発生に備えるため、常に機器に保存されている諸データ（プログラムを含む。以下同じ）の退避（バックアップ）等の諸データの保護に必要な措置を実施するものとします。
2. 前項にかかわらず、甲が諸データの保護に必要な措置を実施しなかった場合、ハードウェア保守サービスの実施により、またはこれ以外の何らかの理由で諸データが消去または破壊された場合でも、乙は一切の責任を負わないものとします。

第9条（サービスの適用除外）

以下の各号に該当する作業は本サービスの対象外とします。

3. 次のいずれかに該当する機器障害の修復作業
 - (1) 設置環境の不備に起因した障害
 - (2) 天災地変等、火災、その他不測の事態に起因した障害

(3) 甲の機器使用操作上の誤り等、甲の故意または過失に起因した障害

(4) 乙以外の者による修理、加工、あるいは改造に起因した障害

4. サービス時間帯以外に実施する緊急保守
5. 機器の据付、撤去、解体、移設調整等の作業
6. ハードディスクに記録されているデータの消去作業
7. 契約情報に記載されている設置場所から移設されている場合
8. 高所（地上3メートル以上での作業）や屋根裏、床下などに設置されている製品のオンサイト作業
9. 屋外設置製品のオンサイト作業
10. サポート終了後のソフトウェアのサポート
11. ソフトウェアインストール作業
12. 機器の仕様変更および改造、およびこれらに伴う作業
13. セキュリティ脆弱性による保守対応
14. その他甲乙間で定める特別作業

第10条（不可抗力）

地震、台風、津波、洪水、疫病、感染症その他の天変地異、戦争、内乱、暴動、停電、サイバー攻撃、公共通信手段の故障、ストライキ、輸送機関の事故、法令の制定・改廃、行政機関または司法機関による命令・処分、甲および乙の責めによらない火災、その他不可抗力による本サービスの全部または一部の履行遅滞、履行不能あるいは不完全履行が生じた場合（以下「遅滞等」という）、当該遅滞等につきこれを生じさせた当事者は相手方に対してその責任を負わないものとします。

第11条（契約不適合）

1. 乙が、機器にハードウェア保守サービス（本条において、特別保守作業を含む）を実施したにもかかわらず、当該機器の同一箇所に同一障害が生じた場合には、乙は自己の責任と負担により本契約期間内において繰り返し、当該障害を除去するものとします。
2. 前項に定める障害が、甲が乙に貸与または支給した部品に起因するなど乙の責めに帰することのできない事由による場合は、乙は前項に定める責任を負わないものとします。この場合に、乙が甲の依頼にもとづき障害を除去したときは、乙は甲に対してハードウェア保守サービスの対価を請求できるものとします。
3. 乙が実施したハードウェア保守サービスが本契約の内容に適合しない場合における乙の責任は、本条の定めがすべてとします。

第12条（部品の取得不能等による本契約の解約）

本契約期間中であっても、機器用部品が製造中止となり、または機器用部品の入手が困難となったこと等により保守に必要な部品の確保ができなくなった場合、その他何らかの事由によりサポートサービスを提供することが困難であると乙が判断した場合は、甲に対して3カ月以上前に通知を行うことにより、本契約を将来に向かって解約することができるものとします。

第13条（サービスの解除）

本契約が契約期間満了前に解除、解約により終了した場合であっても、お客様が支払ったサービス料金は返金されないものとします。ただし、第12条に基づき乙が本契約を解約する場合の返金その他の取扱いについては、甲乙協議の上、別途定めるものとします。