

保守サービスの範囲

Thales 社製品の保守サービス (Thales CARE)

本書において使用する用語の定義は、「保守サービス規約」において使用した用語の定義と同一の意味を有するものとし、本書に定めのない事項は「保守サービス規約」の定めに従うものとします。

1. 「テクニカルサポートサービス」(Thales CARE Silver・Platinum・Gold・Black)

(1) 甲からの電子メールによる技術的質問へ対応いたします。

(2) 乙の対応日・対応時間

平日（土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く）の 9:00～17:00 とします。

(3) サポート対象のソフトウェア・ファームウェアバージョン

Thales 社製品は「X.Y」の 2 つの数字の組み合わせにてバージョンが表記されます。

X: メジャーバージョン番号

Y: マイナーバージョン番号

サポート対象バージョンは、

1. 最新のメジャーバージョン番号全て（例 v. 11. xx）

2. 1 世代前のメジャーバージョン(例 v. 10. 50)は以下のいずれか

(ア) 最新のメジャーバージョン中の最初のマイナーバージョン(例 v11. 10)リリースから 12 ヶ月間

(イ) リリースから 24 ヶ月間

(4) ソフトウェア及びファームウェア不具合発生時の対応

サポート対象である最新から 2 世代のソフトウェアバージョンにて不具合が発生した場合、以下の対応を致します。

Case 1 不具合が既知の問題且つ、既に修正されている場合

基本的に「リリース済みのバージョンにアップグレード頂く」を最終解決策と致します

Case 2 不具合が既知の問題且つ、未修正の場合

基本的に「最新バージョンに対するパッチリリースもしくは、更なる次世代バージョンで修正対応」と致します

Case 3 不具合が新しく発見された場合

基本的に「最新バージョンに対するパッチリリースもしくは、更なる次世代バージョンで修正対応」と致します

2. 「英国センドバック保守サービス」(Thales CARE Silver)

(1) 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「英国センドバック保守サービス連絡先・発送先」に連絡するものとします。

(2) 保守対応日・対応時間

平日（土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く）の 9:00～17:00 とします。

(3) 機器障害復旧を目的とした修理手配

機器の故障が確定した時点で、甲は故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に発送します。乙は英国 Thales 社に当該故障機を送付し、英国 Thales 社にて修理または交換を行います。乙は当該機器の修理もしくは交換完了後、乙の送料負担により設置場所に発送致します。なお、修理・交換に有する期間は当該故障機を乙が受け取ってから約 1 か月半となり、その期間の代替機の提供はサービスに含まれません。また、修理交換機は Thales 社の都合により再生品（リファービッシュ品）もしくは後継機となる可能性があるものとします。

当該故障機に「保守サービス規約」第 16 条（乙の秘密保持）に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

3. 「最新ソフトウェア提供サービス」(Thales CARE Silver・Platinum・Gold・Black)

(1) 最新のソフトウェア・ファームウェアのアップデート

最新のソフトウェア・ファームウェアを ftp サイト経由もしくはメール添付にて提供いたします。甲が所有する機器への更新作業は当保守サービスに含まれません。

(2) 乙の対応日・対応時間

平日（土曜日、日曜日、祝日および乙がホームページに掲載しているサポート休業日を除く）の 9:00～17:00 とします。

4. 「デリバリー保守サービス」(Thales CARE Platinum・Gold)

(1) 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「デリバリー保守サービス連絡先」に連絡するものとします。

(2) 保守対応日・対応時間

【Thales CARE Platinum】

365 日（閏年は 366 日）24 時間とします。

【Thales CARE Gold】

平日 9:00～17:00（土曜日、日曜日、祝日および 12/30～1/3 の年末年始を除く月曜日から金曜日まで）とします。

当日分のデリバリー対応の目安は、15:00 受付分までとします。

(3) 機器障害復旧を目的とした交換機器の発送

機器の故障が確定した時点で、乙は代替機器を乙の送料負担により設置場所に発送します。

なお、代替機は Thales 社の都合により、再生品（リファービッシュ品）もしくは後継機となる可能性があるものとします。また、天候、交通事情などにより配送遅延が生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

(4) 故障機器の回収

甲は、代替機到着後 10 日以内を目安に、故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に返送します。

回収した機器、または部品に「保守サービス規約」第 16 条（乙の秘密保持）に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

5. 「オンサイト保守サービス」(Thales CARE Black)

(1) 障害の電話受付

乙は、保守サービス対応時間内に甲からの障害復旧依頼を電話で受け付けます。

甲は、障害が発生した場合、障害原因の切り分けを行い、障害原因が機器故障にあることを確認した後、別途、乙から送付する保守サービスの明細を記載した「保守の要綱」に記載された「オンサイト保守サービス連絡先」に連絡するものとします。

(2) 保守対応日・対応時間

保守対応日・対応時間の標準は、365日(閏年は366日)24時間とします。

(3) 機器障害復旧を目的とした保守技術者の設置場所への派遣と交換機器の発送

障害原因が機器の故障に特定された後、甲から機器交換に必要な諸データを保守技術者(以下作業員とする)が受理した時点から4時間を目標に、作業員と交換用機器または部品(以下保守部材とする)を設置場所へ到着するように手配し機器を正常な状態に修復する作業を行います。

また、一部地域、離島、また障害告知の時間により作業員の当日派遣・保守部材の当日発送ができない場合は、障害告知の翌保守対応日以降の作業となります。なお天候、交通事情などにより到着遅延が生じた場合、乙は一切の責任を負わないものとします。

(4) 機器障害復旧を目的とした作業

機器設置場所での障害、故障状況を確認後に、故障した機器本体或いは故障部品の交換および交換後の機器の動作確認を行います。機器の交換を行う場合には、甲は予め用意した設定情報を乙に送付し、乙はそれを保守部材に適用して機器設置場所に持参するものとします。障害の発生した機器から設定情報の採取とその適用を行うことは原則として行いません。

なお、代替機はThales社の都合により、再生品(リファービッシュ品)もしくは後継機となる可能性があるものとします。

(5) 故障機器の回収

機器が故障の場合、乙は保守部材の設置時に故障した機器の引き取りを行い、製造元または販売元に依頼して乙の費用負担により修理または交換を行います。

なお、保守部材の設置時に、甲の事情により故障した機器の引き取りが出来なかった場合、甲は作業終了後10日以内に故障した機器を十分に梱包した上で、甲の送料負担により乙の定める送付先に返送するものとします。

回収した機器、または部品に「保守サービス規約」第16条(乙の秘密保持)に規定する甲の秘密情報が含まれる場合、乙はこれらの機器または部品につき、同条の規定内容に従った秘密保持義務を負うものとします。

(6) オンサイト保守サービスに対する協力

甲は乙が故障機の交換、復旧作業を円滑に行うために、次の各号について準備を行います。

- ①保守用のパラメータシート(パラメータ記入済み)。
- ②作業員持込みのコンソール端末をシリアルケーブル経由でHSM本体に接続可能にする、若しくはコンソール接続可能な状態にあるWindows PC等のコンソール端末の準備。
- ③設定後、単体試験を作業員持込み端末で実施する場合、接続可能なLANケーブル、端末用IPアドレス等。
- ④HSMにロードするLMKカードすべて。
- ⑤LMKカードを挿入する順番(ラベルを張るなどして管理)。
- ⑥LMK各カードのPINがパラメータシートに記載されていない場合、PINを知っている方の復旧作業時の立会い。

(7) 機器固有のソフトウェア

甲がメーカーのサポートが終了したソフトウェアを使用していた場合、保守部材を用意できない場合があります。

「以下余白」