

## 有償保守サービス約款

更新日：2019年11月1日

ディーリンクジャパン株式会社（以下、「甲」という）は、お申込者（以下、「乙」という）が以下の内容について同意いただけることを条件に、有償にて保守サービス（以下、「本サービス」という）を提供するものとします。

### 第1条（目的）

乙の委託により、保守サービス申込書記載製品（以下、「本製品」という）の故障発生時に、甲が「有償保守サービス約款」（以下、「本約款」という）に基づく迅速な故障機器交換によるネットワーク障害修復を実施することを目的とします。

### 第2条（用語の定義）

本約款に関わるサポートに関する用語の定義は以下の通りです。

項番	用語	定義
1	製造終了日（EoL）	End of Life (EoL) ともいい、製造終了日 (EoL) が設定された甲の製品について、項番 2 に定義するサポートサービス終了日（EoS�）までの残期間の起点となるものをいいます。
2	サポートサービス終了日（EoS�）	End of Service Life (EoS�) ともいいます。該当製品の有償保守サービス、製品保証、有償修理、製品に関するお問い合わせ、修理、代替交換等の全てのサポートが終了となる日をいいます。
3	本条 1 項および 2 項設定日	以下に記載する甲の販売終了製品または販売終了予定製品ページより確認可能です。 ・販売終了製品： <a href="https://www.dlink-jp.com/eos">https://www.dlink-jp.com/eos</a> ・販売終了予定製品： <a href="https://www.dlink-jp.com/pog">https://www.dlink-jp.com/pog</a>
4	離島	北海道・本州・九州・四国・沖縄本島の 5 島を除く日本国内の全ての島をいいます。
5	保守サービス	「別紙 2 サービス仕様書」の第 1 項に定める、4 種類の保守サービスメニューで構成されたものをいいます。

### 第3条（本約款の構成および変更）

1. 本約款は、「有償保守サービス約款」、および、別紙1「サービス期間」、並びに、別紙2「サービス仕様書」、並びに、別紙3「ライセンス移行仕様」、並びに、別紙4「保守対象製品並びに対象サービス」により構成されるものとします。
2. 甲は以下の場合に、甲の裁量により、本約款を変更することができます。
  - (1) 本約款の変更が、乙の一般の利益に適合するとき。
  - (2) 本約款の変更が、契約をした目的に反せず、かつ、変更の必要性、変更後の内容の相当性、変更の内容その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき。
3. 甲は前項による本約款の変更にあたり、変更後の本約款の効力発生日の1か月前までに、本約款を変更する旨、および、変更後の本約款の内容とその効力発生日を甲のウェブサイト（URL：<https://www.dlink-jp.com/>）に掲示するか、または何らかの方法によりユーザーに通知します。
4. 変更後の本約款の効力発生日以降に乙が本サービスを申込したときは、乙は本約款の変更に同意したものとみなします。

### 第4条（サービス料金）

1. サービス料金とは、乙が申込した本製品ごとに設定される1年または複数年単位で設定される料金のことをいいます。
2. サービス料金は、月割りおよび日割りによる減額設定は行わず、全て年単位で設定されるものとし、全額前払いで乙は甲に支払うものをいいます。
3. 初回申込により本契約締結されたサービス料金は、本契約更新後も維持されるものとし、市場の動向や為替の影響および甲の本サービス料金の標準価格の設定変更の影響を受けないものとします。
4. サービス料金には消費税が別途必要になるものとします。  
尚、消費税率が変更された場合には、更新時の消費税が自動的に適用されるものとし、税制に基づき別途ご請求させて頂く場合があるものといたします。

### 第5条（申込および契約）

1. 乙は、本サービスについて、甲または甲の販売代理店を介して注文を行うものとし甲は乙の注文を受領後に甲所定の保守サービス申込（以下、「申込」という）の登録方法を記載した書類を送るものとします。
2. 甲は乙へ本サービス開始のご案内（以下、「開始案内」という）を送付することにより申込を受諾したものとし、契約が成立したものとします（以下、「本契約」という）。
3. 甲が乙の初回の申込を受諾するにあたり、必要とする項目と条件は以下の通りです。
  - (1) 申込対象機器のシリアル番号、並びに、設置先情報を登録していること
  - (2) 申込を行った日（以下、「申込日」という）から本サービス開始日まで、最低10営業日以上準備期間を設けて申込を行うこと
  - (3) 初回の申込は、甲が本製品を出荷した日を起点として3ヶ月以内に乙が申込を行うこと

- (4) 初回の申込時に乙が設定する本サービス開始日は、甲が本製品を出荷した日から3ヶ月以内の日付であること
  - (5) 初回の申込の際に、本製品が製造終了日（EoL）を迎えていないこと
4. 甲が乙の更新の申込を受諾するにあたり、必要とする項目と条件は以下の通りです。
- (1) 契約満了日以前に本サービスの注文が完了していること
  - (2) 契約満了日の翌日を更新後の本サービス開始日とすること
  - (3) 更新申込は、本サービス開始日から最低1週間以上の猶予をもって行われていること
  - (4) 乙の注文後、乙の申込の有無に関わらず、甲が更新案内を乙に送付することで、甲は本サービスを開始できるものとします
  - (5) 更新の申込が行われるまで、甲は前回の申込の内容から変更が無かったとみなし本サービスの提供を行います。  
乙が更新の申込を行わないことに起因して本サービスを提供できなかった場合、甲は一切の責任を負わないものとします。
  - (6) 初回の申込時に加入した保守サービスメニューは、更新の際は変更できません
  - (7) 第2条項番2に定めるサポートサービス終了日（EoS�）まで365日以上残っていること
  - (8) 前項に関わらず、本契約更新日からサポートサービス終了日（EoS�）まで365日未満の場合、日割りまたは月割りによる減額をしない1年単位のサービス料金の支払いであること、および、365日に満たず本サービスが終了することに、乙が同意した場合に限り、甲の判断により申込を受諾する場合があるものとします
5. 甲は、次の場合には申込を受諾できず、注文をキャンセルする場合があります。
- (1) 甲の本製品出荷後から3ヶ月以上経過した後の新規申込の場合
  - (2) 乙が1項の注文後3ヶ月以内に、3項の申込を行わない場合
  - (3) 新規申込の場合に、本製品が既に製造終了となっている場合
  - (4) 離島・僻地など最寄りのサービス拠点から著しく距離が離れている場合
  - (5) 本製品への本サービス提供に必要な部材を、甲が入手不可能と判断した場合
  - (6) 乙が甲に対する債務の支払いを怠ったことがある、もしくは怠る恐れがある場合
  - (7) 別紙2に定めるサービス仕様または別紙4で定めるサービス対象・対象外製品にて、サービス対象外またはサービス提供不可と定義されている場合

#### 第6条（サービス期間）

1. 本サービスの加入期間は、甲から乙に送付する開始案内に記載の通りとします。
2. 本サービスの期間延長も含めたサービス提供期間は、本サービス開始日を起算として原則最長5年間とします。
3. 前項の提供期間を超える場合、本約款第5条4項に抵触しないことを条件に特別サービス期間として1年ごとに延長更新することが可能とします。

尚、特別サービス期間は複数年の一括申込は不可とし、通常期間の保守定価 20%の割増料金が設定されるものとします。

4. 場合により、本条2項、本条3項で規定するサービス提供期間を受けられない製品があります。本項目に該当する製品は、本約款別紙1にて定めるものとします。
5. 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1ヶ月前までに乙から甲に書面にてご連絡頂くものとします。但し、申込時に受領した本サービス料金は一切返金いたしません。
6. 乙が自らの理由により申込を解除した場合、甲は以降の同じ申込内容での受諾は認めないものとします。ただし、何らかの理由により甲が認める場合は再申込を行えるものとしますが、理由の如何に関わらず再申込は甲の出荷日まで遡及するものとし、乙は速やかに遡及分を含めた金額を一括にて甲に支払うものとします。
7. 本サービス仕様を満たさない設置先であることが甲の申込受諾後に判明し、甲が継続的にサービス提供不可と判断した場合、甲は本申込の受諾を破棄できるものとします。尚、本サービス残期間の本サービス料金は一切返金いたしません。

#### 第7条（本サービスの範囲）

本約款に基づく本サービスは、ハードウェアに対して提供されるものとし、別紙2「サービス仕様書」に定めるとおりとします。

ソフトウェア不具合およびインターネット上から提供されるソフトウェアサービス不具合については、本サービスの対象外とします。

#### 第8条（第三者への委託）

1. 甲は本約款に基づく本サービスの作業を、第三者へ委託できるものとします。
2. 甲は、委託先に本約款で規定するすべての義務を遵守させる責任を負うものとし、かつ、委託することから派生するすべての責任を甲が負うものとします。

#### 第9条（保守に対する協力）

乙は、甲が機器の保守を完全、かつ、円滑に行えるよう万全を期し、次の各号に従い甲に協力するものとします。

- (1) 甲の保守担当技術者が保守業務を実施するため、乙の事業所内に立ち入ることを認めること。
- (2) 保守業務を行うにあたり必要とする電気代等を負担すること。
- (3) 機器の使用場所の環境を所定の状態に設定・維持するとともに、所定の使用方法に従って機器を使用すること。
- (4) 本サービス対象外製品の為に、本サービスの実施に支障をきたすと甲が判断した場合、乙は当該対象外製品を一時的にシステムから取り除き、甲が本サービスを実施できるようにします。尚、当該対象外製品に起因して甲の作業に増加をきたした場合、甲は当該作業にかかる料金を別途請求することができます。

#### 第10条（義務）

1. 乙が本製品を申込に記載した設置場所から移動する場合は、乙の責任で実施することとし、乙は移動先の住所を書面にて甲に遅滞なく通知するものとします。  
但し、料金および応答時間等の条件は、別途調整されることがあるものとします。
2. 特定のサービスまたはサービスレベルは、地域、交通事情、天候、設置環境等によっては提供されない場合があります。乙の施設が離島または僻地にある場合は、甲は出張にかかる料金を別途請求することができます。

#### 第11条（データ退避）

機器に登録されている諸データは、甲の本サービス実施に先立ち、乙の責任において他の媒体に予め退避されているものとし、甲の本サービス実施によって当該データが消去された場合、甲は一切の責任を負わないものとします。

#### 第12条（故障代替機）

1. 本サービスにより提供される故障代替機は、原則新品ではなく甲が修理後に動作確認をした良品により提供されるものとします。
2. 甲は乙が本約款第5条の定めに従い申込に記載した機器が、製造終了その他の理由により同品番の交換機を甲が準備できない場合、甲は後継製品または同等機能以上の製品をもって故障代替機として対応をさせて頂く場合があります。

#### 第13条（故障機器の取扱い）

本サービスその他の作業により前条に定める故障代替機と交換された故障機器は、交換作業終了をもって所有権は甲に移転したものと見なし、甲が任意に処分することができるものとします。

#### 第14条（本サービスの範囲外）

1. 下記の各号により障害が発生した場合は、本サービスは適用されないものとし、個別に有償対応可能かは別途甲乙協議の上で決定するものとします。
  - (1) 乙による本製品の不適切な使用・誤用の場合
  - (2) 乙による本製品の修正、改変が行われた場合
  - (3) 天災地変等、乙、甲いずれの責にも帰することができない原因により障害が生じた場合
2. 甲は次の場合には、本サービスを提供できないものとして、本サービスの実施を行わない場合があります。
  - (1) 甲への事前の通知なく、労働安全衛生規則で定義される高所作業や有害な作業環境への設置があった場合。
  - (2) 甲への事前の通知なく、工具を必要とする作業を要する設置が行われていた場合
  - (3) 甲への事前の通知なく、対象機器の移設が行われていた場合
  - (4) 本製品が日本国外に設置された場合
  - (5) 本サービス実施にあたり甲が提供不可能な情報等を必要とする場合
  - (6) その他障害ではなく、設定方法や仕様、調査等の技術的な問い合わせ等

(7) 別紙2「サービス仕様書」に記載されたサービス範囲外またはサービス対象外と規定された内容

3. 甲は次の場合には、責任を負わないものとします。

- (1) 甲はハードウェア障害に起因したデータ破壊については責任を負いません。
- (2) 甲は、甲のWEBサイト上に掲載された「保証対象製品と保証期間」(<http://www.dlink-jp.com/support/target>)に掲載されたサポート対象となるファームウェア（ソフトウェア）世代と異なる場合、パフォーマンスへの影響については責任を負いません。
- (3) 甲は本サービスのオンサイト駆け付け時間を確約するものではなく、地域、交通事情、天候等の諸事情により応答時間内にサービスが提供されない場合があります。
- (4) 本サービスは、サービス対象ハードウェアの品質を保証するものではありません。
- (5) 乙は、甲に送付する本製品からプログラムおよびデータのバックアップをとり、乙の機密データに関しては消去するとともに、記録媒体並びに本サービスの対象ではない機器、付加物および改造物を事前に取り外すものとします。これらのいずれかが本製品に記録または付加されていた場合、甲は、これらに対して一切の責任を負わないものとします。

#### 第15条（秘密情報の取扱い）

1. 甲および乙は、次項に定める方法で相手方から秘密として開示された情報（以下、「秘密情報」という）を、次の各号の定めに従い取扱うものとします。

- (1) 秘密情報として厳重に保管するものとし、事前に相手方の文書による承諾を得ることなく第三者（甲が本サービスの遂行を委託する第三者を除く）に開示しないこと
- (2) 本サービスの目的の範囲内でのみ使用、複製および改変すること
- (3) 本サービス終了後速やかに相手方に返却または自らの責任で消却すること（秘密情報の複製物および改変物も同様とします）

2. 甲は、本サービスの遂行に当たり、本製品に内蔵または付属する記録媒体に記録されている乙の営業秘密を覚知した場合は、当該営業秘密を乙の秘密情報として取扱うものとします。

3. 本条第1項の定めは、次の各号のいずれかに該当する情報には適用されないものとします。

- (1) 相手方から開示される前に既に受領当事者が保有していた情報
- (2) 公知の情報
- (3) 受領当事者が秘密保持に係る義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報

#### 第16条（責任の範囲）

1. 本サービスに係る甲の責めに帰すべき事由による債務不履行または瑕疵に起因して乙が損害を被った場合、乙は、甲に対し、当該債務不履行または瑕疵のあった本サービスの対象となる本製品に係る基本サービスの12カ月分のサービス料金相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします。但し、甲の責めに帰することができない事由から生じた損害、甲の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害および逸失利益について、甲は、賠償責任を負わないものとします。
2. 甲は逸失利益、データ・ソフトウェア等の喪失による損害および予見可能性の有無に関わらず特別な事情により発生した損害については、請求原因の如何を問わず、賠償する責任を負いません。両当事者間で別途契約を締結しない限り、データ・ソフトウェア等の保持および管理の責任は乙にあります。

#### 第17条（過怠約款）

- 甲が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、乙は、甲に通知することにより、本サービス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。
- 又、乙が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、乙は、甲に対する全債務（手形債務を含みます）の期限の利益を喪失し、甲は、何らの催告を要しないで本申込の全部または一部を解除することができ、または解除しないで一時に債務残額全部の履行を求め、その完済までの間、本サービスを停止することができます。
- (1) 相手方または第三者に振り出した手形または小切手が不渡りになったとき
  - (2) 第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産宣告、整理、再生手続開始または更生等の申立てを受けたとき
  - (3) 自ら破産宣告、整理、更生手続開始若しくは更生等の申立てをしたときまたは清算に入ったとき
  - (4) 支払いを停止および遅延をして相手方から勧告を受けても是正しなかったとき
  - (5) 監督官庁から営業の許可取消処分または停止処分を受けたとき
  - (6) 相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、または債権者集会の召集準備、主要資産の処分の準備その他債務履行が困難と認められる事由が生じたとき
  - (7) 自己の責めに帰すべき事由により本約款に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにも関わらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき

#### 第18条（その他）

1. 乙は、甲の書面による事前の承諾なしに、本件の債権債務を第三者に譲渡することまたは担保の目的に供することはできません。
2. 当件に基づき作成、提供または開示される技術的效果および技術情報並びにこれらの成果および情報に直接基づく成果を物理的、電子的またはその他の方法により輸出および再輸出する場合、乙は適用される日本国内の輸出規制法規を遵守し、必要な許可を得るものとします。

第19条（管轄裁判所）

本サービスに関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

第20条（法令等の遵守等）

本約款に基づく両当事者間の権利は、日本法に準拠して、同法に基づき解釈されるものとし、本約款の履行に関しては、法令等の定めを遵守するものとします。

第21条（協議）

本サービスの履行について疑義を生じた事項、および、本約款に定めのない事項については、乙と甲双方で協議し、円満に解決を図るものとします。



(別紙 1)

## サービス提供期間

第6条4項の通り、通常サービス期間とは異なる製品、および、サービス提供期間を以下に記載します。

製品名	サービス提供期間
・ DAP-1850AC ・ DAP-1880AC	無償期間含み最長 5 年間の加入までとし、特別保守期間は適用されません。

(別紙 2)

## サービス仕様書

サービス仕様書（以下、「本仕様書」という）は、保守サービスの内容とサービス範囲について記述したものです。

### 1. 保守サービスの構成

保守サービスは、本仕様書 2-1. オンサイト保守、2-2. クイックデリバリー保守、2-3. 先出しセンドバック保守、2-4. 無償保証延長サービスという、4 種類の保守サービスメニューで構成されるものです。

### 2. 保守サービス内容と範囲

#### 2-1. オンサイト保守

##### 2-1-1. サービス内容

##### (1) オンサイト保守共通事項

オンサイト保守共通事項	
サービス内容	サービス対象機器に障害が発生した場合、機器交換要請の電話受付完了後に、4 時間以内を努力目標として代替機送付と技術員駆け付けを行い、技術員による代替機との交換作業を行い、疎通可能なことを確認後完了とするサービスです。 受付時間帯ごとに平日オンサイト保守、並びに、24 時間 365 日オンサイト保守の 2 つのサービスがあり、内容は以下の通りです。 ただし、製品により代替機との交換作業をもって終了とする製品もあります。
対象製品	別紙 4「保守対象製品並びに対象サービス」を参照下さい。

##### (2) 平日オンサイト保守

A) 平日オンサイト保守	
電話受付時間／ 作業時間(完了時間目安)	平日 9:00～17:00
備考	※平日とは、土曜日と日曜日、「国民の祝日に関する法律」に休日と定められた日、年末年始（12 月 29 日、30 日、31 日、1 月 1 日、2 日、3 日）を除いた日をいいます。 ※受付時間が 17:00 を過ぎた場合は受付締切りとします。 翌営業日 9:00 以降に乙より再度お電話をいただき受付をさせていただきます。

※受付での故障確認が取れ保守出動判断となった時間が  
15:00 以降になった場合は、翌営業日の対応となります。  
※平日 9:00～17:00 の範囲で、現地に向けた甲の出動、並び  
に、現地作業が完了となるサービスです。現地到着時間が  
16 時を過ぎる場合は翌営業日対応となります。

## (3) 24 時間 365 日オンサイト保守

## B) 24 時間 365 日オンサイト保守

電話受付時間／ 作業時間(完了時間目安)	24 時間 365 日
-------------------------	-------------

## 2-1-2. オンサイト保守のサービス範囲

- (1) 故障前と同様の稼働状況復帰までを範囲とし、故障機器と同じファームウェアバージョン、および、同じ設定内容を適用した代替機を甲が持参し、故障機器との入れ替え、および疎通確認するまでを本サービス適用範囲とします。
- (2) 以下については甲のサービス範囲外とします。
  - (a) 故障機器でご利用中の現行ファームウェアバージョンおよび設定に関する技術的な質問への対応
  - (b) 故障機器と異なるファームウェアバージョンに関する質問への対応
  - (c) 故障機器と異なるファームウェアバージョンへの変更作業やファームウェア変更に伴う設定差分の確認
  - (d) 故障申告機器に関する故障解析ならびに報告書の提出
- (3) 以下については、乙の作業とします。
  - (a) 故障機器を特定するための切り分け作業は乙が行うものとします。
  - (b) 設定情報は乙が記録・保管を行い、故障申告時に甲に提供することとします。
- (4) ライセンス式の機器が故障した場合、代替機器へのライセンスの移行方法は、別紙 3 の通りとし、乙の作業が発生する場合があります。
- (5) 甲が技術員を派遣したにも関わらず、乙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こと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) 離島でのサービス提供は原則不可とします。ただし、甲の技術員の交通費および滞在費の実費を、乙が負担することを条件として、甲が認めた場合にはサービスを提供する場合があります。
- (7) 本製品の設置環境が以下の場合は本サービス対象外とします。
 

ただし、乙による設置環境の改善が行われたと甲が判断するまでの期間、乙が設置場所から故障機器の取り外し作業、および、代替機の取付け作業を実施した場合には、本サービスは提供されるものとします。

  - (a) 高所(床から 3m 以上)に設置されている場合
  - (b) 本製品設置場所直下 2m 四方の範囲内が平坦でなく障害物がある場合
  - (c) 天井裏など目視ができない場所に設置されている場合

- (d) 建屋または建屋に準じる設備に直接本製品が取付けられており、建屋または建屋に準じる設備に対して甲が直接的な作業を行う必要がある場合
  - (e) 庇や屋根が無い屋外環境への設置の場合
  - (f) 建屋の屋上、ベランダ、バルコニー等安全柵を越えて設置されている場合
  - (g) 設置場所までのルート上に梯子の使用を要する場所に設置されている場合
  - (h) 立入禁止区域、自治体から避難勧告地域指定のエリアに設置されている場合
  - (i) 車、列車等の移動体に設置されている場合
  - (j) 甲への事前の通知なく、対象機器の移設が行われていた場合
  - (k) 本製品が日本国外に設置された場合
  - (l) その他労働安全衛生規則に規定された、安全対策を必要とする施設や環境に設置された場合
- (8) 甲は、対象製品に限り乙指定のコンフィグレーションファイル（製品のアップロード機能を用いて保存された設定内容）をオンサイト保守の標準サービスとして行い、製品交換された甲製品に再実装し、ケーブル等の再差し込みと疎通の確認を行うものとします。
- (9) 設定情報回復サービスはオンサイト保守の標準サービスとして、現地に技術員が派遣された際にのみ行われるサービスであり、本サービスのみ独立して行うことはございません。

i. 前提条件

本仕様書 2-1-2 に記載されたオンサイト保守範囲に則るものとし、乙指定のコンフィグレーションファイルが利用可能な形態にて甲に提供され、メール、FTP、ファイル転送サービスなどにより甲のコールセンターにデータ送信されるか、作業場所で事前に準備された USB メモリなどの記録用デバイスにて提供されることとします。

ii. 除外規定

- (a) 甲製品のハードウェア設定に関する技術支援（コンサルティング）、並びに故障機に適用されていたファームウェアと異なるファームウェアを代替機に適用する事、および異なるファームウェア間の設定差分の確認および差分適用作業はお請けできません。
- (b) 乙指定のコンフィグレーションファイルを格納したメディアの不具合およびコンフィグレーションファイルを格納したファイルサービスの不具合により必要となったサービス
- (c) 乙指定のコンフィグレーションファイル内の設定情報の不具合により必要となったサービス
- (d) 「D-Link Business Cloud」または「Nuclias」、「mydlink Cloud」など甲が提供するクラウドサービスのお客様アカウント内設定についての設定回復作業はお請けできません。

iii. 乙の責任範囲

- (a) 乙は本サービスを提供するために必要なコンフィグレーションファイルを作成し、当該コンフィグレーションファイルを最新の状態に維持し、甲に提供するものとします。

- (b) 乙はコンフィグレーションファイルを再実装する際にライセンス再登録が必要になった場合、ライセンス再登録作業を行うものとします
- (c) DBA-1510P の場合、ライセンス移行作業ならびに設定回復作業はお客様作業となります。尚、ライセンス移行に伴う諸注意は、別途「D-Link Business Cloud 利用約款」(<http://www.dlink-jp.com/business-cloud-contract>)に則るものとします。

## 2-2. クイックデリバリー保守

### 2-2-1. サービス内容

クイックデリバリー保守	
サービス内容	サービス対象機器に障害が発生した場合、代替機を先出しでお届けするサービスです。 故障受付完了後、6 時間以内到着を目標に代替機を発送します。 代替機到着後に、乙から甲へ故障機器を発送元負担でご送付いただいて完了となります。
電話受付時間／ 作業時間(完了時間目安)	平日 9:00～17:00
対象製品	別紙 4「保守対象製品並びに対象サービス」参照
備考	※平日とは、土曜日と日曜日、「国民の祝日に関する法律」に休日と定められた日、年末年始（12月29日、30日、31日、1月1日、2日、3日）を除いた日をいいます。 ※受付時間が 17:00 を過ぎた場合は受付締切りとします。 翌営業日 9:00 以降に乙より再度お電話をいただき受付をさせていただきます。 ※受付での故障確認が取れ保守出動判断となった時間が 15:00 以降になった場合は、翌営業日の対応となります。

### 2-2-2. サービスの範囲

- (1) 故障機器を特定するための切り分け作業は乙が行うものとします。
- (2) 該当機器が特定された後、「2-2-1. サービス内容」に記載の配送時間帯を目安に、申込で指定いただいた場所に代替機をお届けいたします。特に指定がない限り、代替機の引渡しは、建物または敷地の入口での手渡しとします。尚、お届けする場所は、申込時にご登録いただいた場所以外にお届けする場合は、書面（書式自由）により送付先の変更申請を頂いた場所に限りです。
- (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乙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) ライセンス式の機器が故障した場合、代替機器へのライセンスの移行方法は、

別紙 3 の通りとします。

- (5) 故障機器につきましては、代替機の受取後、乙は 7 営業日以内に返却するものとし、返却配送の費用は乙の負担とします。
- (6) 以下については甲のサービス範囲外とします。
- (a) 故障機器でご利用中の現行ファームウェアバージョンおよび設定に関する技術的な質問への対応
- (b) 故障機器と異なるファームウェアバージョンに関する質問への対応
- (c) 故障申告機器に関する故障解析ならびに報告書の提出
- (7) 代替機をお届けしたにも関わらず、乙の都合により、現地で代替機のお渡しができなかった場合は、代替機を持ち帰ること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。
- (8) 離島でのサービス提供は原則不可とします。ただし、甲の技術員の交通費および滞在費の実費を、乙が負担することを条件として、甲が認めた場合にはサービスを提供する場合があります。

### 2-3. 先出しセンドバック保守

#### 2-3-1. サービス内容

先出センドバック保守	
サービス内容	サービス対象機器に障害が発生した場合、代替機を先出しでお届けするサービスです。 故障受付完了後、翌営業日に通常宅配で代替機を発送し、翌々営業日以降のお届けとなります。 代替機到着後に、乙から甲へ故障機器を発送元負担でご送付いただき完了となります。
電話受付時間／ 作業時間(完了時間目安)	平日 9:00～17:00
対象製品	別紙 4「保守対象製品並びに対象サービス」参照
備考	※平日とは、土曜日と日曜日、「国民の祝日に関する法律」に休日と定められた日、年末年始（12月29日、30日、31日、1月1日、2日、3日）を除いた日をいいます。 ※受付時間が 17:00 を過ぎた場合は受付締切りとします。 翌営業日 9:00 以降に乙より再度お電話をいただき受付をさせていただきます。 ※受付での故障確認が取れ保守出動判断となった時間が 15:00 以降になった場合は、翌営業日の対応となります。

#### 2-3-2. 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乙が行うものとします。
- (2) 該当機器が特定された後、「2-3-1. サービス内容」に記載の配送時間帯を目安に、

- 申込でご指定いただいた場所に代替機をお届けいたします。特に指定がない限り、代替機の引渡しは、建物の入口での手渡しとします。尚、お届けする場所は、申込時にご登録いただいた場所以外にお届けする場合は、書面（書式自由）により送付先の変更申請を頂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乙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) ライセンス式の機器が故障した場合、代替機器へのライセンスの移行方法は、別紙3の通りとします。  
DBA-1510Pに関するライセンス移行に伴う諸注意は、別途「D-Link Business Cloud 利用約款」(<http://www.dlink-jp.com/business-cloud-contract>) に則るものとします。
- (5) 故障機器につきましては、代替機の受取後、乙は7営業日以内に返却するものとし、返却配送の費用は乙の負担とします。尚、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いたします。
- (6) 代替機をお届けしたにも関わらず、乙の都合により、現地で代替機のお渡しができなかった場合は、代替機を持ち帰ること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) 以下については甲のサービス範囲外とします。
- (a) 故障機器でご利用中の現行ファームウェアバージョンおよび設定に関する技術的な質問への対応
- (b) 故障機器と異なるファームウェアバージョンに関する質問への対応
- (c) 故障申告機器に関する故障解析ならびに報告書の提出
- (8) 故障申告機器に関する故障解析ならびに報告書の提出は行いません。
- (9) 離島など一部の地域につきましては、別途送料を頂く場合がございます。

## 2-4. 無償保証延長サービス

### 2-4-1. サービス内容

無償保証延長サービス（有償後出しセンドバック保守）	
サービス内容	限定された製品のみ、1年間の無償保証期間を有償で延長するサービスです。 サービス対象機器に故障が発生した場合、WEBの「故障・修理申請」より故障の申請後、甲が指定する場所に故障機をお送りいただき、修理後にお戻しするサービスです。
受付時間／ 作業時間(完了時間目安)	平日 9:00～17:00
対象製品	別紙4「保守対象製品並びに対象サービス」参照

備考	<p>※受付は以下 WEB サイト『故障・修理申請 (RMA 申請)』からのみです。</p> <p><a href="http://www.dlink-jp.com/support/contact">http://www.dlink-jp.com/support/contact</a></p>
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 2-4-2. サービスの範囲

本サービスの範囲は、甲の製品保証規定に準じ、以下の通りです。

- (1) 本サービスは、修理後の後出しセンドバックです。お客様より当社にご連絡を頂いた後、故障製品を当社指定先に送っていただき、修理完了後にお客様に返送し完了とするサービスです。
- (2) 本サービスはご返送期日のご指定またはお約束はお請けできません。
- (3) 代替機の先出し発送は行いません。
- (4) 本サービスの範囲は、製品本体のハードウェアおよびソフトウェアです。製品に同梱される付属品および無償ソフトウェアや付随するアプリケーションは製品とは異なる保証期間が設定されています。また、製品本体のネットワーク接続部分を超えた、他の機器との接続性は本サービス適用範囲外です。
- (5) 送料は発送元負担です。故障製品を当社指定場所にお送り頂く際の送料はお客様負担とさせていただきます、当社修理完了後の返送時の送料は当社負担とします。ただし、故障機器としてお送りいただき、機器に問題がない事が確認された場合、ご返却時の送料はお客様負担とさせていただきます。
- (6) 離島など一部の地域につきましては、別途送料を頂く場合がございます。
- (7) 修理は、製品の分解、部品の交換、補修により行います。修理が万一困難な場合または修理費用が製品価格を上回る場合には、当社動作確認済みである保証対象製品の再生品もしくは同等の性能および機能を有する他の製品と交換することにより対応させていただく場合がございます。
- (8) 修理によって交換された故障製品および不良部品の所有権は当社に帰属するものとします。
- (9) 故障申告機器に関する故障解析、並びに、報告書の提出は行いません。
- (10) ファームウェアのバージョン指定はお受けできません。また、修理後のご返却であっても、異なるバージョンでご返却させて頂く場合がございます。
- (11) コンフィグレーションの戻し作業は行いません。修理後のご返却であっても、工場出荷時の設定でご返却させて頂く場合がございます。
- (12) サービス内容には、ファームウェアアップデートの権利が含まれます。
- (13) 当社がサポートするソフトウェア製品のサポート対象は以下の通りです。

ソフトウェア	サポートバージョン
ファームウェア	最新バージョンのみ

不具合をご申告頂いたソフトウェアが、サポートバージョンより古いバージョンの場合、最新バージョンにアップデートをお願いする場合がございます。

サポートバージョンは当社 WEB の各製品ページをご確認下さい。

- (14) 対象ソフトウェアに問題があった場合、改修に掛かるお時間をお約束はして



おりません。また、製造終了製品については、対象ソフトウェアの改修ができない場合もございます。

- (15) ソフトウェアアップデート作業は当社では行いません。お客様作業および費用負担にて実施をお願いいたします。
- (16) サポート対象ソフトウェアとは別に、お客様からのご依頼および指定仕様を請けて開発もしくはカスタマイズしたソフトウェアは本サービスの対象外です。また、本項で規定するソフトウェアで動作するハードウェアについても本サービスの対象外とします。

(別紙3)

ライセンス移行仕様

以下のライセンス式製品シリーズについて、故障機器から代替機へのライセンスの移行は以下の通りとする。

## ■オンサイト保守

シリーズ名	ライセンス移行における作業負担仕様
DWS シリーズ DWC シリーズ	【甲の作業】ライセンスの移行、並びに、アクティベーションコード発行/機器適用とする。 【乙の作業】なし
DFL シリーズ	【甲の作業】ライセンスの移行および仮のアクティベーションコード発行/機器適用とする 【乙の作業】正式のアクティベーションコード発行/機器適用
DBA シリーズ	【甲の作業】なし 【乙の作業】故障機の UID 削除および代替機の UID 登録とする。

## ■クイックデリバリー保守/センドバック保守

シリーズ名	ライセンス移行における作業負担
DWS シリーズ DWC シリーズ	【甲の作業】ライセンスの移行およびアクティベーションコード発行とする。 【乙の作業】アクティベーションコードの機器適用とする。
DFL シリーズ	【甲の作業】なし 【乙の作業】ライセンスの移行および仮のアクティベーションコード発行/機器適用、正式のアクティベーションコード発行/機器適用とする。
DBA シリーズ	【甲の作業】なし 【乙の作業】故障機の UID 削除および代替機の UID 登録とする。  ※クイックデリバリーはサービス対象外

## (別紙 4)

保守対象製品並びに対象サービス

以下一覧中、サービス対象製品のみ、本サービスをお申し込み頂くことが可能です。

## ■オンサイト保守

## (1)24 時間 365 日オンサイト保守

カテゴリー	製品
サービス対象製品	下段の非対象製品、並びに特定製品の非対象サービスを除く、甲が日本国内で製品化している全製品およびソフトウェア（ライセンス）製品
サービス非対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DAP-1850AC/DAP-1880AC</li> <li>・ D-View6.0 および DFL シリーズ UTM ライセンス</li> <li>・ 製品同梱の付属物</li> </ul>
設定回復サービス制限事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ CLI/WEB ベース GUI などの設定機能のない製品はサービス対象外</li> <li>・ DBA-1510P および DBA-1210P は、ライセンス移行およびクラウド側の設定回復はサービス対象外。ただし、コンソールにて本製品ローカル GUI から変更可能な設定項目（固定 IP アドレス/プロキシ・DNS・NTP・VLAN）のみ設定回復可能とします。</li> </ul>
屋外設置時サービス対象外製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無線 AP : DAP-3662/DAP-3690</li> <li>・ ネットワークカメラ : DCS-7010L/DCS-4802E/DCS-4703E</li> </ul> ※本項記載製品は製品仕様として屋外設置可製品のみ記載

## (2)平日オンサイト保守

カテゴリー	製品
サービス対象製品	下段の非対象製品、並びに特定製品の非対象サービスを除く、甲が日本国内で製品化している全製品およびソフトウェア（ライセンス）製品
サービス非対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DAP-1850AC/DAP-1880AC</li> <li>・ D-View6.0 および DFL シリーズ UTM ライセンス</li> <li>・ 製品同梱の付属物</li> <li>・ DBA-1510P/DBA-1210P</li> </ul>
設定回復サービス制限事項	・ CLI/WEB ベース GUI などの設定機能のない製品はサービス対象外

屋外設置時 サービス対象 外製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無線 AP : DAP-3662/DAP-3690</li> <li>・ネットワークカメラ : DCS-7010L/DCS-4802E/DCS-4703E</li> </ul> <p>※本項記載製品は製品仕様として屋外設置可製品のみ記載</p>
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### ■クイックデリバリー保守

カテゴリー	製品
サービス 対象製品	・下段の非対象製品を除く、甲が日本国内で製品化している全製品
サービス 非対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DXS-3600 シリーズ</li> <li>・ ソフトウェア製品 (ライセンス含む)</li> <li>・ DBA-1510P/DBA-1210P</li> <li>・ DAP-1850AC/DAP-1880AC</li> <li>・ 製品同梱の付属物</li> </ul>

#### ■先出しセンドバック保守

カテゴリー	製品
サービス 対象製品	・下段の非対象製品を除く、甲が日本国内で製品化している全製品
サービス 非対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ DXS-3600 シリーズ</li> <li>・ ソフトウェア製品 (ライセンス含む)</li> <li>・ 製品同梱の付属物</li> </ul>

#### ■製品保証延長サービス

カテゴリー	製品
サービス 対象製品	・ DAP-1850AC/DAP-1880AC
サービス 非対象製品	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ サービス対象製品を除く、甲が日本国内で製品化している全製品およびソフトウェア製品 (ライセンス含む)</li> <li>・ 製品同梱の付属物</li> </ul>

以上