

## ソフトウェアサポートサービス仕様書

### 【件名：ALC NetAcademy NEXT ソフトウェアサポートサービス】

本件は、ALC NetAcademy NEXT をご利用のお客様（以下「甲」という。）と株式会社アルク（以下「乙」という。）との間において、乙が甲に対して提供するソフトウェアにつき、次の条項によりソフトウェアのサポートを行うものです。

#### 1.対象

乙が提供する利用規約の条件下で利用されている「ALC NetAcademy NEXT」（以下「本システム」という。）をサポートの対象とします。なお、本システムは、甲固有のカスタマイズを行っていない事を前提とします。

#### 2.目的

本サービスは、乙が指定する動作環境下で、本システムを甲のエンドユーザが正常に利用できるよう支援することを目的とします。

#### 3.サービス内容

##### (1)電話・電子メールによる問題解決支援

甲の教職員の方、甲が別途契約されている指定業者様の方からの、操作方法や不具合等に関するお問い合わせを受け付けます。

##### (2)本システムに関する使用上又は技術上有用な情報の提供

- ・利用環境に関する各種対応（アップデートの適用等）についての情報
- ・セキュリティに関する情報
- ・不具合
- ・誤植修正情報
- ・各種アップデートプログラムの情報
- ・各種バッチの情報

##### (3)オンサイトサービス（現地での問題解決支援）：年間3回（初回のみ出張費を含みます）

- ・環境回復  
トラブル発生時にバックアップ等を用いて、本システムの履歴データなどをトラブル発生前の状態に戻します。
- ・ネットワークコンサルテーション  
トラブルの解消を目的として、現象、動作環境、本システムの設定などをヒアリングし、問題解決に導きます。

##### (4)サーバ入れ替えに伴う本システム学習履歴データの移行

##### (5)本システムのリビジョンアップ版の提供

- ・リビジョンアップ版とは、コンテンツ追加やオプション追加機能等を除く、サービス提供会社が「新環境対応のためのプログラム改修や機能改善、追加」としてみなすものとします。

#### 4. サービス提供時の前提条件

- (1)ご契約に際し、システムの担当者様、契約に関する担当者様をあらかじめ定め、通知していただきます。
- (2)サポート窓口へのお問い合わせは、甲の教職員の方、甲が別途契約されている指定業者様の方からのみといたします。
- (3)甲は、サポートサービスに必要な消耗品や備品はサポート作業員にご提供いただきます。その際に提供いただいた消耗品・備品、その他電力料金及び通信などの費用は甲にご負担をお願いします。

#### 5. 料金

年間 350,000 円（税別）

ただし、2 回目以降のオンサイトサービスをご利用の場合には、甲の装置の設置場所、その他甲の関係場所への乙指定の出張費を別途頂戴いたします。

#### 6. サポートサービス対象外の業務

3に記載していない作業やサービスはすべてサービス対象外となります。

(以下、例示)

- ・本システムの再インストール作業
- ・本システムのバージョンアップ版の提供
- ・本システムのオプション設定作業
- ・本システムのサーバ間データ移行時の、旧サーバからのデータ抽出作業
- ・本システムのサーバ間データ移行時の、新サーバへのデータコピー作業
- ・本システムを動作させるために必要な前提ソフトウェアおよびハードウェアにおける不具合対応
- ・甲固有のカスタマイズを適用した本システムへの問題解決支援
- ・利用環境の構築（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークの構成や各種設定）及び各ハードウェア、ソフトウェアの管理・運営、性能やセキュリティの確保
- ・利用環境（ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク）自体に関する調査
- ・管理者アカウントを付与された利用者以外からのお問い合わせ対応
- ・コンサルテーション時の各種ツールの適用作業
- ・Windows Update の適用作業
- ・本システムの各種修正プログラム（不具合・誤植の修正、機能追加、新環境対応のアップデートなど）、本システム以外の修正プログラム、およびサーバ証明書などの適用作業
- ・ユーザ登録作業、履歴データの取得・編集
- ・本システムの設定変更作業

#### 7. サービスの契約・更新・変更・終了

##### (1) 契約

- ① サポートサービスの未契約期間において再契約をご希望の際には、再契約時に環境確認をおこない、別途乙が示す金額に甲が同意して申し込むものとします。

② 前号の場合、契約の開始日は申込年度の4月1日に遡って契約するものとします。

(2)更新

①契約期間終了の1か月前までに、新たに契約を締結するものとします。

(3)変更

① 契約期間中の契約内容の変更はできないものとします。

② 契約期間終了時に、契約内容の変更を希望する場合には、契約終了日1か月前に甲は乙に連絡するものとします。

(4)解約

① 甲又は乙は、相手が正当な理由なしにこの契約に定める条項を履行しない場合には書面をもって通知し、解約することができるものとします。

② 甲が何らかの理由により一方的に中途解約を申し入れた場合においては、理由の如何にかかわらず、乙からのサポートサービス費用の返還は行わないものとします。

③ 乙が何らかの理由により一方的に解約を申し出た場合には、サポート期間の残りの期間分の代金を返還するものとします。

(5)終了

ご契約期間終了時には乙は「業務完了報告書」を甲に送付するものとします。

8.サポートサービス受付時間

[電話]

月曜日～金曜日 9:30～12:00、13:00～17:00

土曜日・日曜日・祝祭日・サポートサービス窓口指定の休業日は除きます。

[FAX、電子メール]

24時間受付

時間外に受け付けたものは翌営業日の対応となります。

9.サポートの委託先

サポートサービス窓口サポートサービス業務は以下の会社に委託します。また、サポート委託先は、問題解決のために製品の開発に携わる第三者に調査を依頼することができるものとします。

株式会社日立製作所 アルクネットアカデミーサポート係

東京都品川区南大井 6-23-1

TEL : 03-5471-2183

E-mail : academy@itg.hitachi.co.jp