

サービス仕様書番号	見積NO	契約NO
331EX43805-R0		

(貴社控)

## サービス仕様書

貴社名： 殿

システム名：

貴社御承認者印	弊社責任者印

年 月 日

株式会社 日立製作所 社会ビジネスユニット  
制御プラットフォーム統括本部 制御プラットフォーム設計部

サービス仕様書番号	見積NO	契約NO
331EX43805-R0		

(弊社控)

## サービス仕様書

貴社名： 殿

システム名：

貴社御承認者印	弊社責任者印

年 月 日

株式会社 日立製作所 社会ビジネスユニット  
制御プラットフォーム統括本部 制御プラットフォーム設計部

# サービス仕様書

本サービス仕様書は、お客様（以下「甲」といいます。）と株式会社日立製作所（以下「乙」といいます。）が締結したプロダクト・サポート・サービス契約書（以下「本件契約書」といいます。）に基づき、乙が甲に提供する対象装置（第1条にて定義します。）に関するサポート・サービス（本サービス仕様書において以下「サポート・サービス」といいます。）の内容について記述したものです。

## 1 用語の定義

本サービス仕様書で使用する用語の定義を以下に示します。

- ・ 対象装置  
本件契約書に添付の「プロダクト・サポート・サービス明細表」の「サービス対象装置一覧表」に記載の装置
- ・ 設置場所等  
対象装置の設置場所、その他甲の関係場所

## 2 サービスの範囲

### 2.1 提供するサービス

サポート・サービスの内容は、以下の通りとします。

- ・ IDの付与
- ・ システム管理者及び問い合わせ者の登録
- ・ 一般の問い合わせ
- ・ 障害に関する問い合わせ
- ・ 障害調査
- ・ 情報の提供

本件契約書の定めに関わらず、対象装置に対するサポート・サービスの内容として、その改良版（対象装置に対し性能、機能、問題点の改善を施したものを含みますが、これに限りません。）の提供は含まないものとします。

甲が本サービス仕様書に定めるサポート・サービスの範囲外のサービス提供を希望した場合、乙は別途見積りの上、サービス内容・料金の提案を行うものとします。

### 2.2 対象装置のサポート・サービス（概要）

サポート・サービスの概要は、以下の表に定める通りです。詳細は、第3項に記載する通

りとなります。

表 サービス形名ごとのサービス内容一覧

項 番	サポ ー ト・ サー ビス の形 名	サポ ー ト・ サー ビス 区 分	前 提 サー ビス	対 象 製 品 の 分 類	対 象 製 品 群	対 象 製 品 の 名	サービスの内容					
							IDの付与	システム管理者及び 問い合わせ者の登録	問題解決の支援 (一般の問い合わせ)	問題解決の支援 (障害に関する問い合わせ)	問題解決の支援 (障害調査)	情報の提供
システム装置のサポート・サービス												
1	SH- H23 31- 001	CE 50- 10 シ ス テ ム 装 置	な し	H W	CE 50- 10 シ ス テ ム 装 置 ※1	HJ- 7726 - 12( Hxx- *)	○	○	○	○	○	○
2	SH- H23 31- 002	装置サ ポ ー ト サー ビス										

<凡例>

・○は保守サービスとして対応する，－は保守サービスとして対応しない，を意味します。

・HW は対象装置がハードウェアであることを意味します。

※1：対象は、システム装置およびシステム装置内に搭載している乙提供のオプション品です。

## 2.3 サービスの対象

サポート・サービスの対象は、対象装置とします。

## 2.4 サービスの体制

乙は、乙の「日立制御システムサービスセンタ」（以下、「サポート窓口」といいます。）を窓口とし、サポート・サービスを実施します。

## 3 サービスの内容

### 3.1 システム管理者及び問い合わせ者の登録

乙は、甲が選定し乙の定める方法によって通知されたシステム管理者及び問い合わせ者を、甲の担当者（以下「甲の担当者」といいます。）として登録します。

### 3.2 ID の付与

乙は、甲及び乙が本件契約書を特定するためのサービス ID 並びに乙がインターネット上に開設するお客様用ホームページに甲がアクセスするためのホームページご利用 ID 及びパスワードを、甲の担当者に通知します。

### 3.3 問題解決の支援

乙は、甲からの以下に示す「一般の問い合わせ」及び「障害に関する問い合わせ」に対して回答します。また、甲からの依頼を受けて障害調査を実施します。これら問い合わせやその回答、障害調査依頼については、甲の担当者を通じてのみ行うものとします。

#### 3.3.1 一般の問い合わせ

##### (1) 問い合わせの種類

甲が乙に問い合わせできる内容は、以下に示す項目に限ります。

- ・対象装置の機能、使用方法に関する事項
- ・対象装置のインストラクション、セットアップ、オペレーション等の各種操作方法に関する事項

##### (2) 回答の提示

乙は、甲からの問い合わせに対し、以下のいずれかの回答を提示します。この提示をもって当該問い合わせに対する回答は終了するものとします。なお、問い合わせ受け付け後、3営業日以内の第1報を原則としますが、問い合わせ内容によっては回答に時間を要することもあり、3営業日以内の回答提示をお約束するものではありません

- ・問い合わせに対する回答
- ・問い合わせが、対象装置に関するものでない旨を回答

なお、甲の問い合わせに対する乙からの回答提示後5営業日以内に、当該乙からの回答に関する追加での問い合わせがあった場合、乙は、別途乙から甲に対して目安として示す回答時期に、当該追加での問い合わせに対する回答を再度行うものとします。甲の問い合わせに対する乙からの回答提示後5営業日以内に甲から追加での問い合わせがなかった場合、当該甲の問い合わせに対する対応は終了したものとし、以後の問い合わせは、新規の問い合わせとして取り扱うものとします。

### (3) 提供時間

サポート・サービスのうち、一般の問い合わせの受付・対応時間は以下のとおりです。

- ・受付：乙の営業日の午前9時から午後5時まで
- ・対応：乙の営業日の午前9時から午後5時まで

なお、乙の営業日は月曜日から金曜日まで（ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます。）です。

## 3.3.2 障害に関する問い合わせ

### (1) 問い合わせの種類

甲が乙に問い合わせできる内容は、以下に示す項目に限ります。ただし、甲は、乙に対する依頼前に、障害が対象装置に関するものであることの合理的な切り分けを事前に行うものとします。

- ・対象装置で発生した障害に関する事項

### (2) 回答の提示

乙は、甲からの問い合わせに対し、以下のいずれかの回答を提示します。この提示をもって当該問い合わせに対する回答は終了するものとします。なお、問い合わせ受け付け後、3営業日以内の第1報を原則としますが、問い合わせ内容によっては回答に時間を要することもあり、3営業日以内の回答提示をお約束するものではありません。

- ・問い合わせに対し、対策又は回避策を回答
- ・問い合わせに対し、再発時の処置方法を回答
- ・問い合わせに対し、障害が仕様どおりの動作による旨を回答
- ・問い合わせが、対象装置に関するものでない旨を回答

- ・問い合わせに対し、対象装置の調査又は部品の交換が必要の旨を回答
- ・問い合わせに対し、第三者製品に関する障害であるため、当社として対応することができない旨を回答

なお、甲の問い合わせに対する乙からの回答提示後 5 営業日以内に、当該乙からの回答に関する追加での問い合わせがあった場合、乙は、別途乙から甲に対して目安として示す回答時期に、当該追加での問い合わせに対する回答を再度行うものとします。甲の問い合わせに対する乙からの回答提示後 5 営業日以内に甲から追加での問い合わせがなかった場合、当該甲の問い合わせに対する対応は終了したものとし、以後の問い合わせは、新規の問い合わせとして取り扱うものとします。

### (3) 提供時間

サポート・サービスのうち、障害に関する問い合わせの受付・対応時間は以下のとおりです。

- ・受付：乙の営業日の午前 9 時から午後 5 時まで
- ・対応：乙の営業日の午前 9 時から午後 5 時まで

なお、乙の営業日は月曜日から金曜日まで（ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます。）です。

## 3.3.3 障害調査

### (1) 調査の種類

甲が乙に依頼出来る調査は、以下に示す項目に限ります。ただし、甲は、乙に対する依頼前に、障害が対象装置に関するものであることの合理的な切り分けを事前に行うものとします。なお、甲から乙に対象装置の提供、および調査に必要なログなどの詳細情報の提供を行うことを依頼の前提条件とし、これら必要となる条件が充足された場合に乙は調査依頼を受け付けるものとします。

- ・障害発生要因となった問題部位の一次切り分け調査

### (2) 回答の提示

乙は、甲からの調査依頼に対し、以下の調査結果を回答として提示します。この回答をもって当該調査依頼に対する対応は終了するものとします。なお、依頼受け付け後、5 営業日以内の第 1 報を原則としますが、依頼内容によっては調査に時間を要することもあり、5 営業日以内の回答をお約束するものではありません。

- ・甲から提供された装置および情報にて調査し得る、一次切り分け結果

なお、甲の調査依頼に対する乙からの回答後 5 営業日以内に、当該乙からの回答に関する追加での問い合わせがあった場合、乙は、別途乙から甲に対して目安として示す回答時期に、当該追加での問い合わせに対する回答を再度行うものとします。甲の問い合わせに対する乙からの回答提示後 5 営業日以内に甲から追加での問い合わせがなかった場合、当該甲の調査依頼に対する対応は終了したものとし、以後の調査依頼は、新規の調査依頼として取り扱うものとします。

### (3) 提供時間

サポート・サービスのうち、障害調査の受付・対応時間は以下のとおりです。

- ・受付：乙の営業日の午前 9 時から午後 5 時まで
- ・対応：乙の営業日の午前 9 時から午後 5 時まで

なお、乙の営業日は月曜日から金曜日まで（ただし、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙が定める休日を除きます。）です。

### 3.4 情報の提供

乙は甲に対し、対象装置について、乙の裁量と任意の頻度において、乙が選択した保守情報等を提供します。また、対象装置によっては、対象装置を構成する製品を提供する乙以外の第三者（以下、「提供第三者」といいます。）がインターネット上に開設するホームページ等から、甲に直接保守情報等が提供されることがあります。

保守情報等には以下の内容が含まれますが、乙の判断において随時変更（追加及び削除を含む）することができるものとします。

- ・甲の過去の問い合わせ/障害調査履歴
- ・対象装置に関する改版情報(部品変更、ファームウェアの改版等)
- ・対象装置に影響のある脆弱性情報

## 4 サービスの利用方法及び提供方法

甲のサポート・サービスの利用方法及び乙から甲へのサービスの提供方法は、乙が別途甲に提供する「サービス利用ガイド」および「ご契約情報一覧・サポート情報」に定めるものとします。

## 5 サービスの変更・終了・途中解約

### 5.1 サービスの変更・終了

以下のいずれかに該当する場合、乙は、乙の裁量によりサポート・サービスの内容の全部または一部を変更又は終了することができるものとします。ただし、乙は、サポート・サービスの全部又はサポート・サービスの主要な部分を構成すると乙が判断する当該部分を終



了する際には、事前に甲へ通知（お客様用ホームページ上での通知も含まれます。）するもの  
とします。

- ・提供第三者がサポート・ポリシーを変更した場合
- ・提供第三者が倒産又は廃業した場合
- ・提供第三者が、提供第三者の提供する製品に対する保守、サポート、保守部品等の提供  
を終了した場合
- ・上記のほか、乙の責に帰さない事由によりサポート・サービスの内容を変更する必要が  
生じた場合

## 5.2 サービスの途中解約

本件契約書に定めた契約期間の満了をもって、サポート・サービスは終了するものとしま  
す。本件契約書に定める場合を除くいかなる場合においても、甲からサポート・サービスを  
途中解約することはできません。