

お客様各位

株式会社マイクロテック
システム技術部保守サービスに関する名称の統一について

管理番号：Y2018版1.0

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。また平素より当社取扱製品のご愛顧を賜り厚く御礼申し上げます。さて、当社は製品及び保守サービスの品質向上を目的とし、従来当社がご提供して参りました「保守サービス」の各名称を下記の通り統一化させて頂くことと致しました。今後もより良い製品並びに保守サービスをご提供して参る所存でございますので、是非ご高覧の上、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

敬具

目次

第1章：「保守サービス」とは「保守」を行うことをいいます。	1
第2章：「無償保証」と「有償保守」を総称して「保守」といいます。	1
第3章：「保守サービス」において使用するその他名称とその定義について	2
第4章：「保守契約」と「スポット保守」の違いについて	2
第5章：「保守サービス」の種類について	2
第6章：「保守サービス」と「保守サポート」、「保守契約」と「サポート契約」の違いについて	3
第7章：「保守サポート」の種類について	3
第8章：製品の種類により「標準保守期限」以降の「保守契約」の更新ができないものがあります。	3
第9章：「スポット保守」に対する免責事項	3

第1章：「保守サービス」とは「保守」を行うことをいいます。

「保守サービス」とは、当社または当社指定代理店（以降「代理店」といいます。）が販売した製品（以降「製品」といいます。）の最終利用者（以降「ユーザー」といいます。）に対して直接「保守」を行うことをいいます。

第2章：「無償保証」と「有償保守」を総称して「保守」といいます。

1. 「無償保証」とは、「無償保証期間」内における製品の不具合に対する修理、またはユーザーからの製品使用への問合せに対する応答を行うことをいい、特別な場合を除き、原則無償とします。

2. 「有償保守」とは、「無償保証期間」終了後において、製品の不具合に対する修理、またはユーザーからの製品使用への問合せに対する応答を行うことをいい、特別な場合を除き、原則有償とします。

3. 「無償保証」と「有償保守」を総称して「保守」といいます。※下表参照

【保守】（総称）	
無償保証期間内	無償保証期間終了後
【無償保証】	【有償保守】

第3章：「保守サービス」において使用するその他名称とその定義について

1. 「無償保証期間」：「無償保証」が提供される期間のことをいい、「納入翌月起算で〇〇カ月間」と表記します。
2. 「標準保守期間」：当社が各製品毎に定めた「保守契約の締結が可能な期間」のことをいい、「製品の納入翌月起算で〇〇カ月間（または〇〇年間）」と表記します。「標準保守期間」には「無償保証期間」が含まれます。
3. 「標準保守期限」：「標準保守期間」の最後の日付のことをいいます。

※「標準保守期限」は製品種類ではなく、個体番号（シリアルナンバー）毎の納入日起算となることにご注意下さい。

4. 「製品ステータス」：製品の状況は、下記の3種類に分類されます。※下表参照

①販売中	新規の販売及び保守部品の提供がなされている製品。
②販売終了	新規の販売は終了しているが、製造元から保守部品の入手が可能な製品。
③パーツ供給終了	新規の販売は終了しており、かつ製造元から保守部品の一部または全部の入手が不可の製品。

第4章：「保守契約」と「スポット保守」の違いについて

1. 「保守契約」とは、無償保証期間終了後、ユーザーが当社または代理店に対し、製品の有償保守を委託する契約をいい、特別な場合を除き、原則年間一括契約とします。

2. 「スポット保守」とは、保守契約の締結が無い製品に対して、ユーザーが当社または代理店に対し、製品の有償保守を個別に委託する契約をいいます。※下表参照

「保守契約」	「スポット保守」
製品の有償保守期間委託契約	保守契約の締結が無い製品の有償保守個別委託契約

第5章：「保守サービス」の種類について

1. 実施場所その他による分類

まず、保守サービスの種類は、保守を実施する場所により下記の通り分けられます。※下表参照

①【 <u>オンサイト保守</u> 】 機器設置先における【 <u>有償保守</u> 】	②【 <u>センドバック保守</u> 】 機器の送付による【 <u>有償保守</u> 】
---	---

③【 <u>リモート保守</u> 】（準備中） 遠隔操作による【 <u>有償保守</u> 】	④【 <u>ソフトウェア保守</u> 】 ソフトウェアの修正に係わる【 <u>有償保守</u> 】※
---	---

※①または②とは別に④の契約が必要な機種を対象とします。

2. 保守契約の有無による分類

次に、保守契約の有無との組み合わせにより、下記の8通りに分類されます。※下表参照

種類	保守契約有	保守契約無
①オンサイト保守	オンサイト保守契約サービス	オンサイトスポット保守サービス
②センドバック保守	センドバック保守契約サービス	センドバックスポット保守サービス
③リモート保守	リモート保守契約サービス	リモートスポット保守サービス
④ソフトウェア保守	ソフトウェア保守契約サービス※	ソフトウェアスポット保守サービス※

※①または②とは別に④の契約が必要な機種を対象とします。

第6章：「保守サービス」と「保守サポート」、「保守契約」と「サポート契約」の違いについて

1. 「保守サポート」とは、代理店がユーザーに対し「保守サービス」を行う場合に、当社が代理店に対し技術的な支援を行うことをいい、「保守サービス」と区別するために使用します。※下表参照

保守サービス	保守サポート
当社または代理店が直接保守を行うこと	代理店の保守サービスを当社が技術的に支援すること

2. 「サポート契約」とは、当社が代理店に対し保守サポートを行う上で当社と代理店の間で締結された契約を、代理店とユーザーとの間で締結された「保守契約」と区別するために使用します。※下表参照

保守契約	サポート契約
甲：ユーザー／乙：当社または代理店	甲：代理店／乙：当社

第7章：「保守サポート」の種類について

「保守サポート」の種類は、第5章の「保守サービス」にもとづき、下記に分類されます。※下表参照

種類	代理店とユーザーとの保守契約有	代理店とユーザーとの保守契約無
①オンサイト保守	オンサイト保守契約サポート	オンサイトスポット保守サポート
②センドバック保守	センドバック保守契約サポート	センドバックスポット保守サポート
③リモート保守	リモート保守契約サポート	リモートスポット保守サポート
④ソフトウェア保守	ソフトウェア保守契約サポート※	ソフトウェアスポット保守サポート※

※①または②とは別に④の契約が必要な機種を対象とします。

第8章：製品の種類により「標準保守期限」以降の「保守契約」の更新ができないものがあります。

「標準保守期限」以降の「保守契約」の更新に関しては、製品の種類により下記の2種類に分類されます。

①割増料金の加算により、「標準保守期限」以降の「保守契約」の更新が可能な機種。
②【標準保守期限】以降の【保守契約】の更新が出来ず、強制的に【スポット保守】に切替えとなる機種。

第9章：「スポット保守」に対する免責事項

当該の製品の「製品ステータス」が「パーツ供給終了」のステータスとなっている製品の「スポット保守」において、不具合箇所によってはパーツの入手が出来ないことにより、対象機器の復旧が出来ない場合があります。あらかじめご了承ください。

以上