NOMOCa-Stand 関連製品

仕様及び内容ご説明書

～保守サポートサービス概要ご説明～

2025 年5月

第 3版

全 5 ページ

株式会社 GENOVA

本書は、株式会社APOSTROが開発したNOMOCaシリーズ の保守サポートサービスをご契約頂いたお客様に株式会社GENOVA がご提供させて頂く保守サービスの内容についての詳細を記載したものです。

# 目次

### 保守サービス概要 3

### 対象製品 3

### サービス概要 3

### サービス内容 3

### ヘルプデスク 3

### 障害対応 3

### ソフトウェアサポート 3

### ハードウェアサポート 3

### リモート対応 4

### オンサイト作業 4

### 保守サービスの条件 4

### 保守対象地域 4

### 保守契約の再開 4

### 保守サポートサービス適用外事項 4

### 障害時切り分け作業のご協力 5

### 保守サービスの制限事項 5

### 保守受付 5

### オンサイト作業 5

### 再現試験 5

### その他 5

### 保守サービスの委託 5

### 再委託 5

## 保守サービス概要

対象製品：下記「NOMOCaシリーズ」が保守対象製品になります

自動受付精算機「NOMOCa-Stand」「「NOMOCa-Desk」（株式会社APOSTRO） 窓口支払いシステム「NOMOCa-Regi」（株式会社APOSTRO）

待合案内表示システム/会計案内表示システム「NOMOCa-Guide」（株式会社APOSTRO）

再来受付機（株式会社APOSTRO）

サービス概要

サービス提供時間

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| サービス | ヘルプデスク | 障害対応 | リモート  対応 | オンサイト  対応 | 代替品提供 |
| 対応時間帯 | | | |
| 基本保守 | 平日  08:00-21:00  土曜日  8:30-21:00  日祝  9:00-18:00 | 平日  08:30-19:00  土曜日  9:00-18:00 | 平日  08:30-19:00  土曜日  9:00-18:00 | 平日  09:00-18:00 | 対応時間:平日 9:00-18:00  提供手法:オンサイト  提供方法:被疑品を修理し返送致します。  (修理期間について個別調整となります) |

　　　　　※サービス提供時間は当社の裁量により変更する場合がございます。最新のサービス提供時間は（https://nomoca.net/service）をご確認ください。

**サービス内容**

**ヘルプデスク**

ヘルプデスクは、機器動作などに関するお問い合わせ対応を実施致します。詳細動作の確認を行うため弊社への調査依頼が必要となる場合もあるため、回答するまで時間を要す場合もございます。

受付時間: 平日 8:00-21:00・土曜 8:30-21:00・日祝 9:00-18:00 内の受付となります。

受付方法: 電話による受付となります。

※年末年始・お盆期間中は日祝のサポート体制とします。

**障害対応**

障害対応は、障害発生時のログ解析による原因の特定、復旧方法のご提案を実施します。サービス提供時間に定義されている対応時間帯での受付となります。

受付方法:電話による受付となります。

**ソフトウェアサポート**

ソフトウェアサポートは、ご申告頂いた内容を元に事象の再現性確認を実施し、仕様動作か不具合動作かを確認致します。不具合動作の場合は、ナレッジデータベースの参照及び弊社のバグ情報データベースを参照し、類似事象の有無を確認し、解決方法をご提示致します。未知の不具合と判断した場合には、ワークアラウンドもしくは改修ソフトウェアを提供致します。

**ハードウェアサポート**

ハードウェアサポートは、ご申告頂いた事象やご提供頂くログ情報を元に障害部位の特定を実施致します。障害部位が特定できない場合は弊社の開発チームへエスカレーションを実施し、障害原因の特定に努めます。障害部位が特定された場合は、復旧作業を行います。

ハードウェアの対象商品は「NOMOCaシリーズ」となります。無停電電源装置やテプラ発行機、クレジットカード端末やPCは対象には含まれません。

**リモート対応**

リモート対応は、障害発生時のログ取得及び遠隔操作による復旧作業を実施致します。リモート対応における遠隔操作についてはインターネットへの接続が許可されており、外部からの接続可能な環境があることが前提となります。

復旧においては詳細動作の確認を行う為、調査が必要となる場合もあるため、回答するまで期間を要す場合もございます。

受付時間: 平日 9:00-18:00 内の受付となります。

受付方法: 電話による受付となります。

**オンサイト作業**

電話サポート及びリモート対応サポートにて提供可能な既知の情報では解決されないと判断した場合、お客様の意向に基づき、オンサイト作業を実施いたします。

作業は短時間での作業を心掛けますが、予定作業時間のご報告は実作業時間を保証するものではありません。

**保守サービスの条件**

保守料金

保守サービスの対価として、契約者は当社に対し毎月所定の保守料金を支払うものとします。保守料金が支払期日までに入金されない場合、当社は当該料金が支払われるまでの間、保守サービスの提供を行わないものとします。

**保守対象地域**

保守サービスを行える対象地域は、日本国内となります。なお僻地・離島・山間部などに設置 する機器は、機器のご購入前に必ず保守サービスの提供可能な地域の確認を行わせて頂きます。

**保守契約の再開**

保守契約を中断した期間(未契約期間)が存在する場合、再契約には未契約期間を含めた遡り費用が発生します。障害が発生している機器の保守契約を再開する場合は、復旧後保守契約を再開致します。但し保守契約 の再開に関しては弊社が承認した場合に適用となり、再開が保障されるものではありません。販売終了製品については原則、遡りでのご契約は出来ません。必ず契約期間内に更新のご契約を完了頂きます様お願い致します。また、未契約期間が長期間にわたり、弊社の検査が必要と判断された際には、別途検査費用が発生致しますのでご了承ください。

**保守サポートサービス適用外事項**

以下の項目については、本保守サポートサービスは適用されないものとします。

* 弊社の指定する方法以外の操作に起因する障害
* お客様の設備、環境の不備、異常に起因する障害天災、火災、その他不測の事態に起因する障害 お客様の故意または重大な過失に起因する障害
* 弊社の承認なく改造、加工、修理等が施された機器の障害消耗部品の経年変化による摩耗、損耗
* 本来の適用業務以外に使用したことに起因する障害
* 弊社が当該製品の欠陥を報告し、使用の一時停止を申し入れた後に使用した場合弊社の書面による承諾なく、当該製品に変更、改良を加えて使用した場合
* 当社指定用紙以外の使用に起因する故障・不具合
* 当社指定用紙以外を使用して印刷されているプリンター
* 保守仕様書にない作業
* 保守サービス時間外の作業
* 保守サービス対象外の商品

**障害時切り分け作業のご協力**

保守対象機器の障害受付は、お客様による被疑機器の特定が終了している事を前提と致します。障害原因を特定するために周辺機器の各種情報の取得をご依頼させて頂く場合があります。また、弊社からお客様先に訪問し各種情報取得、障害部位特定のための切り分け作業を行うサービスは別途有償でのご提供となります。なお、お客様側のセキュリティポリシーの制限により、切り分けに必要となる情報が提供頂けない場合、切り分け作業の遅延や切り分けそのものが出来ない場合があります。

**保守サービスの制限事項**

以下の項目については、保守サービスの制限事項となります。

**保守受付**

弊社のサポートが終了している端末機器に対する詳細調査は実施致しません 。弊社が非公開と定めた脆弱性に関する詳細な情報の提供は致しません。

弊社が非公開と定めた情報の開示は致しません。（コードの開示）

サービスダウンが継続していない状況での短期間周期での解析進捗の報告は致しません。

**オンサイト作業**

サービスダウンが継続していない状況での連続 5 時間を超えるオンサイト作業は実施致しません。

機器交換後の現地作業員待機は、お客様による通信サービス復旧並びにサービスの正常性確認までとなります。1 つの障害に対して、同一モジュールの複数の配送要求にはご対応出来ません。弊社が想定した作業時間以下での作業の実施は出来ません。

**再現試験**

被疑品のランニング試験による事象の再現試験は 7 日を超えて実施致しません。負荷試験は実施致しません。機器が壊れる可能性がある試験は実施致しません。

**指定用紙の使用について**

プリンターの保守サービスは、契約者が当社指定の印刷用紙を使用し、かつ当社より購入していることを条件とします。契約者が当社指定用紙を使用していない場合、当該プリンターに関する保守サービスは提供いたしません。また、当社指定用紙以外の使用に起因する故障・不具合については、保守対象外とし、修理・部品交換等が発生した場合は、すべて実費にてご負担いただきます。

**その他**

弊社が承認していない保守対応の要求にはお答え出来ません。

**保守サービスの委託・再委託**

弊社は弊社の責任において本サポートサービスの全部もしくは一部の提供、入電時の対応を第三者に再委託することができるものとします。弊社が本サポートサービスの全部または一部を再委託する場合、弊社は、当該再委託先に対し、本契約に基づく同等の義務を課すものとします。

記載されている会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。