

スマートハンズサービス条件書

スマートハンズサービスは NTT Com DD 株式会社が提供する Uptime サポートサービスオンサイト契約締結者を対象としたオプションサービスであり、本スマートハンズサービス条件書は「スマートハンズサービス」を購入されたお客様に提供されるスマートハンズサービスの提供条件をさだめたものとする。

第 1 条 (スマートハンズ保守内容)

1. スマートハンズサービスは以下の作業を実施する。
 - (a) 調査 (LED ランプ点灯状況調査、ケーブル類の接続状態の確認、疎通確認)
 - (b) 切り分け及び復旧対応 (ケーブルの抜き差し、再起動)
2. 毎月オンサイト対応レポートの提出

第 2 条 (チケット条件)

1. スマートハンズサービスの対象機器はお客様が契約中の Uptime サポートサービス契約の構成アイテムのうちオンサイトサービス対象機器を対象とする。
2. スマートハンズサービスの対応時間は Uptime サポートサービス契約のオンサイトサービスのサービスレベルに準じるものとする。
3. 1 チケットの対応時間 (担当作業員が対象機器の設置場所に到着してから、作業が完了しお客様が報告書に押印するまでの時間) は 3 時間とする。
4. スマートハンズサービスチケット最小発注単位は 6 チケットとする。
5. スマートハンズサービスの申し込みはスマートハンズサービス開始日の前月 15 日までの申し込みを必要とする。
6. スマートハンズサービス開始日は毎月 1 日とし、スマートハンズサービスの有効期間は開始日より 1 年間とする。
7. いかなる場合も未使用チケットの払い戻しについては行わないものとする。
8. 有効期限満了時にスマートハンズサービスチケット未使用分については、次年度への繰り越しは不可とし、失効するものとする。
9. 1 か月以内に 4 チケット以上ご利用される場合はスマートハンズサービスを履行できない場合がある。

第 3 条 (対象外サービス)

1. 次の各号の作業は、スマートハンズサービスの対象外とする。
 - (a) ラック外 (フリアク、天井など) にあるケーブルや設置機器の確認
 - (b) 設定の確認や変更作業
 - (c) ソフトウェアバージョンアップおよびパッチ適用作業
 - (d) LAN ケーブルや機器に付属するパーツの用意および提供
 - (e) その他、第 2 条 1 項に含まれない作業

第 4 条 (スマートハンズサービス実施の協力)

1. スマートハンズサービス締結時にオンサイト対応レポートの送付先メールアドレスをお客様から ComDD へ提供するものとする。
2. スマートハンズサービスを遂行する為に、対象機器の設置場所に立ち入ることに伴う入館手続き及び立ち合いはお客様にて実施する。