

製品名： リアルタイム洪水シミュレータ DioVISTA/Flood Ver.3

株式会社日立パワーソリューションズ
アカデミックライセンスに関する保守サービス仕様書

本サービス仕様書は、お客様に対して株式会社日立パワーソリューションズ（以下弊社とします）が提供する保守サービス（以下「本サービス」とします）の内容、提供方法について記述したものです。

1. サービスの範囲

1. 本サービスの対象となるソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」とします）は、お客様が弊社により正規ユーザとして登録された、「リアルタイム洪水シミュレータ DioVISTA/Flood Ver.3」のエディションとします。
2. 本サービスで使用する言語は、日本語及び英語のみとします。
3. 本サービスの受付時間は、弊社の休業日、祝祭日を除く月曜日～金曜日の営業時間（10:00 から 12:00、13:00 から 17:00）とします。
4. 本サービスに関するお客様の連絡先は、お客様が定めた「管理者」とします。管理者は、弊社指定の様式（「エンドユーザ情報確認フォーム」など）にてご連絡いただきます。
5. 本サービスはライセンス期間終了日まで提供します。

2. サービスの内容

弊社はお客様に対し、以下のサービスを提供します。

- (a) メールによる質問対応
- (b) 機能改善版およびバグ修正プログラム（Ver. 3.* ）の無償提供
- (c) OTP トークン破損時の交換
- (d) OTP トークン紛失・盗難時の再発行

(a) メールによる質問対応

1. 弊社はお客様からの問い合わせを E-mail にて受け付けるのとします。
2. お客様は弊社に対し、以下の範囲で問い合わせ（3 回/年間）を行うことができます。
 - ① 対象ソフトウェアの仕様に関する事項
 - ② 対象ソフトウェアの設定方法、操作方法に関する事項
 - ③ 対象ソフトウェア利用時に発生した問題に関する事項
3. 弊社はお客様の問い合わせに対し E-mail にて回答します。
4. 問い合わせサービスは、弊社が次の条件を満たしたと判断した場合に、完了したものとみなします。
 - ① 対象ソフトウェアの仕様について回答、または回答できない旨を回答したとき
 - ② 対象ソフトウェアの設定方法、操作方法について回答したとき
 - ③ 問題が解決したとき
 - ④ 問題の回避策を提示したとき
 - ⑤ 問題の不具合箇所を特定したとき
 - ⑥ 問題の原因追究が困難で、調査が進展しないと判断したとき
 - ⑦ 一過性の問題で、再現時の処置方法（調査に必要な取得情報の場合あり）を提示したとき
 - ⑧ 問題が対象ソフトウェアの不具合でない、または仕様であることが判明したとき
 - ⑨ 本サービス対象外の問題であることが判明したとき
 - ⑩ その他、お客様との合意により完了と認められたとき

5. 対象ソフトウェアとお客様が所有する他商品との問題切り分けは、本サービスに含まれません。
6. お客様のシステムの設定や操作作業は、現地操作または遠隔操作を問わず本サービスに含まれません。

(b) 機能改善版およびバグ修正プログラム

1. 弊社は対象ソフトウェアの機能改善版およびバグ修正プログラムを、DVD-ROM などのメディアまたはダウンロードサイトから提供します。
2. 当該 DVD-ROM などのメディアは、対象ソフトウェアのライセンス数によらず、お客様の代表管理者当たり 1 枚を提供するものとします。
3. インストール作業、設定作業は、お客様に実施していただきます。
4. 全ての不具合に対して修正版の提供をお約束するものではありません。

(c) OTP トークン破損時の交換

1. 「OTP トークン」とは、対象ソフトウェアの二段階認証時に使用するワンタイムパスワード認証器のことをいいます。
2. OTP トークンが破損した場合、お客様は、交換を希望する OTP トークンを、弊社が指定した送付先に弊社の指定した方法にて送付するものとします。送付にかかわる費用はお客様の負担とします。
3. 当該 OTP トークンの破損の原因がお客様の故意又は重過失でないと弊社が認めた場合、弊社は OTP トークンの代替品をお客様に送付するものとします。送付にかかわる費用は弊社の負担とします。
4. OTP トークンの交換への対応は、本サービスの加入期間中、OTP トークン 1 個当たり 1 回を上限とします。
5. お客様が交換を希望する OTP トークンを弊社に送付できない場合、弊社では OTP トークンの代替品を送付いたしません。

(d) OTP トークン紛失・盗難時の再発行

1. OTP トークンを保守期間中に紛失した場合、弊社は同等の新しい OTP トークンをお客様に送付するものとします。
その際、お客様には再発行費用として¥20,000(税込)をご負担いただきます。送付にかかわる費用はお客様の負担とします。
2. OTP トークンが保守期間中に盗難にあい、盗難日より 30 日を経過しても発見されない場合、弊社は同等の新しい OTP トークンを送付するものとします。
その際、お客様には再発行費用として¥10,000(税込)をご負担いただきます。送付にかかわる費用はお客様の負担とします。
3. 以下の場合は補償の対象外になります。
(ア) 原因がお客様の故意又は重大な過失であると弊社が認めた場合。
(イ) 盗難発生後 30 日以内に、弊社指定の方法で通知しなかった場合。
4. 盗難に遭われた場合は必ず下記の手続きを行ってください。
(ア) 速やかに盗難場所を管轄する警察署もしくは交番へ盗難届を提出してください。届出時に「届出年月日」「届出警察署名」「盗難届受理番号」を控えておいてください。
(イ) 補償手続きの書類を弊社に用意しておりますのですぐに弊社に連絡し、手続きをして下さい。
(ウ) 盗難補償後に OTP トークンが発見された場合は弊社の所有物となりますので必ずご連絡下さい。
(エ) 盗難状況について弊社の調査員がご訪問する場合があります。

その他

質問対応は、原則 1 問につき 1 件とカウントします。ただし、関連性のある質問と弊社が判断した場合、関連性のある質問をまとめて 1 件とカウントする場合があります。

- ・ 1 件の質疑を進める中で生じる複数の質問につきましては、弊社が回答した内容に対する質問であればカウントしません。

- ・ 問合せに関するメールを送信する際は、指導教員、または関係者の方を CC に追加いただきますようお願いいたします。

- ・ ユーザおよびライセンスの認証はオンラインで行います。利用する PC がインターネットに接続されている必要があります

- ・ 認証以外のシミュレーション機能は、従来通りの WindowsOS クライアント端末上でご利用いただけます。

- ・ 提供するプログラムおよび Web 認証に必要な情報は、弊社からメールにて送付します。

- ・ オンライン認証では、1 つのライセンスにつき、3 名の方で共有いただけます。ただし、同時起動はできません。1 つのライセンスにつき、1 台のみ起動が可能です。

そのため、ライセンスに割り当てる利用者情報を記入いただくフォーマットを事務局からメールにて送付します。

【補足】1 人のユーザ（メールアドレス）を、複数のライセンスに登録することも可能です。

- ・ ユーザ認証では、Microsoft Authenticator アプリを用いて二要素認証を行っているため、インストールが必要となります。

- ・ 登録していただくメールアドレスは貴機関ドメインのものに限らせていただきます。

以上