

Neat 社製品
保証サービス仕様書

第 1.8 版

2024 / 12

双日テクノロジーノベーション株式会社

1 Neat 標準保証サービス概要	4
1.1 本書の目的、構成、用語の定義、前提条件.....	4
2 保証サービス内容	5
2.1 Neat 標準保証サービス概要	5
2.2 保証サービス対象製品	6
2.3 保証サービス概要	8
3 保証サービス内容詳細	10
3.1 お問い合わせ対応	10
3.2 ソフトウェア・ハードウェア対応	10
3.3 製品の交換発送について.....	11
4 保証サービス提供条件	12
4.1 保証サービス適用外事項.....	12
4.2 保証対象地域.....	12
4.3 障害時切り分け作業のご協力.....	12
4.4 保証サービスの制限事項.....	13

改訂の履歴

版数	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2020 年 12 月 18 日	初版発行
第 1.1 版	2022 年 2 月 4 日	Neat ラインナップ (Neat Bar Pro、Neat Frame 追加)
第 1.2 版	2022 年 4 月 8 日	2.1 Neat 標準保証サービス概要 : 「障害受付」 > 「お問い合わせ受付」 へ文言修正 2.3 保証サービス概要に Microsoft Teams モードをご利用いただく 場合のお問い合わせ先についての文言を追加 3.2 ソフトウェア・ハードウェア対応に Microsoft Teams モードご 利用時の注意事項を追加
第 1.3 版	2023 年 6 月 1 日	1.1 本書の目的、構成、用語の定義、前提条件 ・「契約外作業料金 : 保証サービス以外のオプション作業を記載」を削 除 ・「ハードウェア」の定義を追加 ・「Zoom 通話の録画」 > 「Zoom ミーティングなどの録画」へ変更 2.3 保証サービス概要 ・「メーカーに依頼し交換品を 5 営業日以内に発送」 > 「RMA 申請が 受理されてからおおよそ 5 営業日以内に発送に変更」 3.1 お問い合わせ対応 ・購入証明書（あれば）を削除 3.3 製品の交換発送について ・交換品の受け渡しについて詳細追加 ・「メーカーに依頼し交換品を 5 営業日以内に発送」 > 「RMA 申請が 受理されてからおおよそ 5 営業日以内に発送に変更」 ・交換品のトラッキング番号のお送り先を「弊社または Neat 社」に 変更 ・「交換品は工場出荷状態の設定にて場合があります。」 > 「提供しま す。」に変更 3.4 故障品の返送について ・返送先を「弊社からチケットでご連絡」へ変更 ・故障品の返送方法の詳細を記載

		その他： ・ケース、チケットの用語表現を「チケット」へ統一 ・メーカー、ベンダーの用語表現を「メーカー」へ統一
第 1.4 版	2023 年 9 月 25 日	2.2 保証サービス対象製品： ・ Neat Pulse を追加
第 1.5 版	2024 年 2 月 15 日	1.1 本書の目的、構成、用語の定義、前提条件 ・ 前提条件の詳細を記載
第 1.6 版	2024 年 6 月 11 日	2.2 保証サービス対象製品 ・ Neat Board50、Neat Center、Neat Bar 2 を追加
第 1.7 版	2024 年 7 月 5 日	商号を「双日テックイノベーション株式会社」へ変更
第 1.8 版	2024 年 12 月 6 日	・ サポートデスクの URL を変更 ・ Neat Board Pro を追加

<著作権通知>

<本書の取り扱いについて>

本書は双日テックイノベーション株式会社の著作物であり、同社の営業秘密を含みます。同社の許可なく、本書の全部または一部について、方法、形態を問わず、複製、公衆送信、頒布、改変、切除等の行為を行うこと、および第三者に開示することはできません。

Copyright ©2024 Sojitz Tech-Innovation Co., Ltd. All Rights Reserved.

1 Neat 標準保証サービス概要

1.1 本書の目的、構成、用語の定義、前提条件

本書は双日テックイノベーション株式会社（以下、弊社と略記）によって提供される Neat 社製品の保証サービス契約に関連する保証サービス内容を定義するものです。

- 保証サービス内容
保証対象となるサービスや商品、対応レベルおよび対応時間に関する情報を記載しています。
- 保証サービス内容詳細：保証サービスの受付方法や障害時の対応に関する詳細を説明しています。
- 保証サービス提供条件：保証サービスを受けるための条件を明示しています。

用語の定義

No	略称	用語/解説
1	ハードウェア	Neat 社が提供する機器本体
2	ソフトウェア	Neat 社製品を動作させるソフトウェア

前提条件

- 本書に記載されているサービス保証は、Neat 社の「Neat Pulse Pro」もしくは「延長保証」が契約期間内である製品に適用されます。
- 保証サービスは、弊社から購入されたことが確認できる製品に限り適用されます。
- お問い合わせは製品の保証契約期間内に限り受け付けます。保証期間は納品書、請求書に記載されている期間になります。
- 弊社が提供する保証対応は、製造元から提供される情報の範囲内で行われます。
- 個人情報を含むデータの取り扱いは、保証サービス提供の必要性がある場合を除き、行いません。
- 保証サービス提供のため、お客様の個人情報を弊社の業務委託先（クラウドサービス、外部協力会社等）に利用させる場合があります。この際、適切な安全対策を講じている企業を選定、管理いたします。

- ・ ハードウェアの障害証明として、Zoom ミーティング等での録画や障害箇所の写真/ビデオの提出を求めることがあります。提出が困難な場合は保証サービスをお断りする場合があります。

※ 本保証サービスは Neat 社が提供する Neat products Support process 及び Neat Products Warranty, RMA and Supply Chain に基づき作成されており、これらのメーカーからのサポートを超える対応は基本的には行いません。メーカーの保証内容の詳細は下記より確認できます。

<https://neat.no/warranty-statement/>

2 保証サービス内容

弊社は以下の条件で、メーカーに代わってお客様に保証サービスを提供いたします。

2.1 Neat 標準保証サービス概要



お問い合わせ受付

- ・ ご契約者様の Neat 機器についての技術お問い合わせに対する回答 及び 障害復旧させるための技術支援を提供します。



障害判断

- ・ ご契約者様の Neat 機器に交換が必要かどうかを判断致します。



交換品手配支援

- ・ ご契約者様のご指定の場所に交換品の手配の支援を致します。
(交換品はメーカーからの出荷となります)

2.2 保証サービス対象製品

保証サービス対象製品

本書で取り扱う対象製品は以下の通りです。変更がある場合は事前の通知なく行うことがあります。最新の情報は弊社の Neat 製品ページで確認してください。

下記イメージ画像は機器本体を指すものです。

・ Neat Bar



・ Neat Bar Generation2(Neat Bar2)



・ Neat Pad



・ Neat Bar Pro



・ Neat Board



・ Neat Board50



• Neat Frame



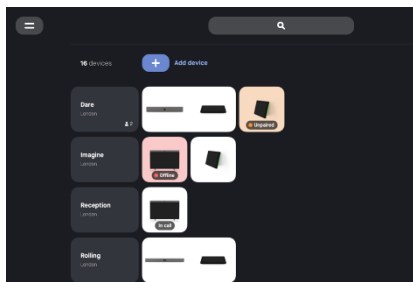
• Neat Center



• Neat Board Pro



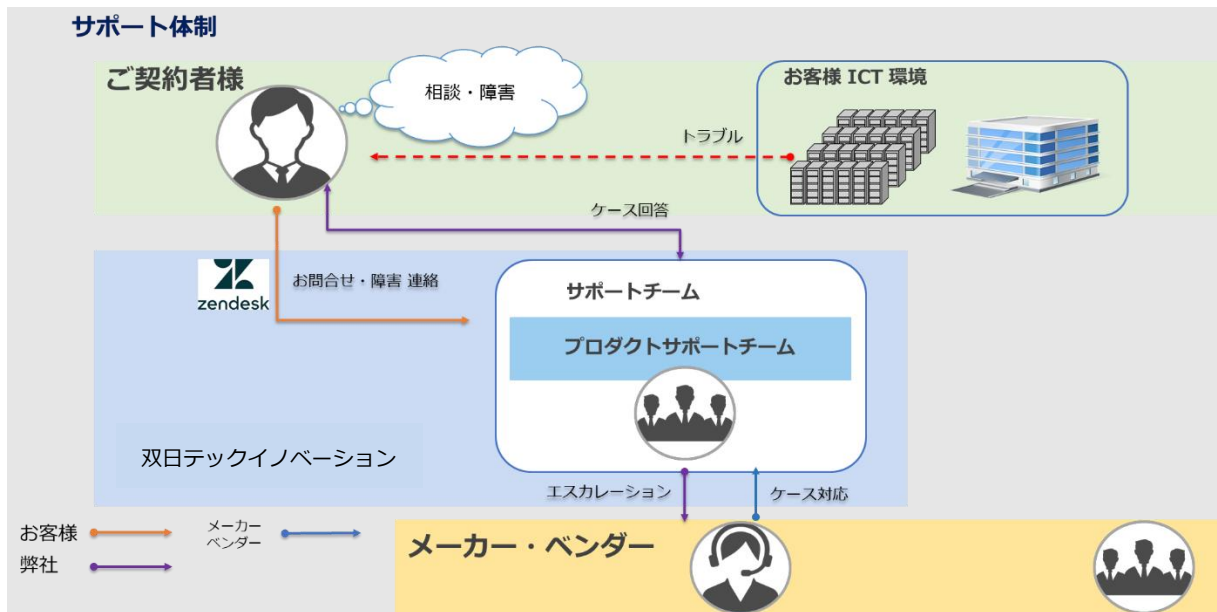
• Neat Pulse (デバイス管理)



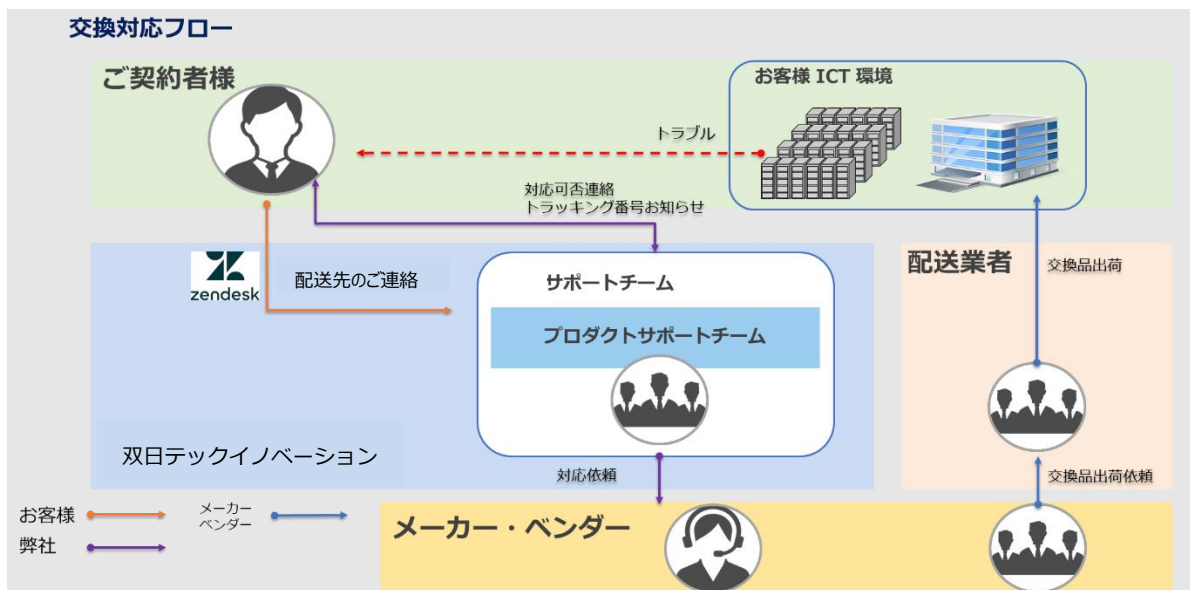
2.3 保証サービス概要

サービス	業務	実施内容
窓口サービス	一元窓口	ご購入いただいたソリューションに関するインシデント窓口（技術問い合わせ、障害報告等）を一元的に提供いたします。 ※Microsoft Teams モードでの利用の際には、Teams に関する調査は弊社サポートの範囲外となります。
インシデント対応	障害対応 （先出し交換対応）	ご購入いただいたソリューションに関し、ご申告いただいた事象について再現性を調査し、メーカーへエスカレーションを行い、仕様動作か不具合動作かを確認します。 受付：24 時間 365 日 対応時間帯：平日 9:00-17:00（弊社営業日） 受付方法：指定の Web ページからの受付 交換品提供：メーカーより RMA 申請が受理されてからおおよそ 5 営業日以内発送（先出しセンドバック）
	交換品 手配支援	ご購入いただきましたソリューションに関し、メーカーへのエスカレーションを通じて交換が必要であると判断された場合、交換品の配送手配依頼及び故障品の返却窓口をご案内します。

保証対応イメージ



交換品対応時イメージ



3 保証サービス内容詳細

3.1 お問い合わせ対応

申告いただいた内容に応じて、ソフトウェア対応もしくはハードウェア対応を提供します。

お問い合わせは Web ページより受け付けいたします。Web にて必要項目を入力いただくと、弊社にてチケット番号を発行し、対応を開始します。

問い合わせ窓口：<https://neat-support.sojitz-ti.com/hc/ja/requests/new>

3.2 ソフトウェア・ハードウェア対応

・ソフトウェア対応

- ・ ご申告いただいた事象について再現性を調査し、Neat 社へエスカレーションを行った上で、仕様通りの動作か不具合による動作かを確認いたします。
- ・ 不具合による動作である場合には、弊社および Neat 社のナレッジデータベースから解決方法をご提案いたします。
- ・ 未知の不具合が発生した場合は、Neat 社へエスカレーションを行い、ワークアラウンドまたは改修ソフトウェアを提供いたします。
- ・ Microsoft Teams モードをご利用の際には、Teams に関する調査はお客様ご自身で行っていただくこととなります。

・ハードウェア対応

- ・ ご申告いただいた事象に関して、お客様に障害不具合箇所の特定をお願いいたします。
- ・ 障害不具合箇所の特定が困難な場合は、弊社または Neat 社へエスカレーションを行い、障害の原因不具合箇所を特定いたします。
- ・ 障害の原因不具合箇所が特定された後には、「2.3 保証サービス概要」の内容に基づき、復旧作業を行います。

3.3 製品の交換発送について

メーカーの判断により、製品の交換が必要となる場合があります。その際は、ご契約者様のご指定の場所へ交換品を発送いたします。

交換品の発送や、故障品の返送は弊社を介さず、すべてメーカー指定の方法でのご返送となります。

- ・ DoA(着荷時不良)および RMA(利用開始後の不良品交換)のいずれの場合も先出しセンドバック(交換品を受け取ってから故障品を返送)となります。
- ・ 故障品の返送方法は、メーカーから指定を受け弊社がチケット内でご案内いたします。メーカーが手配する業者が設置場所へ直接引き取りにお伺いするか、メーカー指定の場所へ着払いにて返送をお願いします。*返却方法は選択できません。設置場所への引き取りにてメーカーから指定があった際に、お客様都合にて宅配便での返送を希望する場合には、送料は元払いにてお客様負担となります。
- ・ 発送状況は、弊社または Neat 社よりトラッキング番号が発行されますので、ご確認可能です。
- ・ 機器配送費用は、メーカー負担とします。
- ・ 機器の返送は、購入時の元の梱包または同程度の保護を提供するパッケージで出荷する必要があります。
- ・ 機器の不具合時、その機器内に保存されているデータ等の責任は負いません。
- ・ 交換品には工場出荷時のソフトウェアがインストールされています。
- ・ 配送時に発生した場合の故障、破損、不具合等は、弊社は責任を負いません。
- ・ 弊社は配送業者より提供される発送終了の連絡メールを受けてチケットクローズとなります。
- ・ 交換品および交換部品の保証期間は、当初の保証期間の残りの期間、又は保証サービスから 90 日間のいずれか長い方を対象とします。

4 保証サービス提供条件

4.1 保証サービス適用外事項

以下の項目に関しては、本保証サービスの適用外となります。

- ・ メーカーの保証期間を超えた製品
- ・ お客様が機器の維持（ハードウェアの障害修復およびソフトウェアの修正を含む）を行っていないことに起因する障害
- ・ 弊社が指定した方法以外での操作による障害
- ・ お客様の設備や環境の不備、異常が原因の障害
- ・ 天災や火災、その他予見不能な事態による障害
- ・ お客様の故意や重大な過失による障害
- ・ 弊社の承認を得ずに筐体を開封、改造、加工、修理などを行った機器の障害
- ・ 本来の使用目的外での利用による障害
- ・ 弊社がソフトウェアの欠陥を報告し、一時停止を指示した後に利用した場合の障害
- ・ 弊社の書面による承諾を得ずにソフトウェアを変更や改良して利用した場合の障害
- ・ 本仕様書に記載がない作業に関する障害
- ・ 障害発生機器が保証対象外の機器と接続されている場合、保証対象は接続された保証対象内の機器までとします
- ・ 保証が終了しているハードウェアやソフトウェアに関連した製品の障害の詳細調査は行いません

4.2 保証対象地域

- ・ 本保証サービスは、日本国内に設置された機器に適用されます。
- ・ 交換品の配送範囲は日本国内に限ります。
- ・ 僻地、離島、山間部などで利用する機器へのサービス提供には制限があります。
- ・ その他、本内容に関する事項はメーカーのポリシーに準じます。

4.3 障害時切り分け作業のご協力

- ・ お客様自身で障害が発生している機器を特定していただきます。

-
- ・ 障害原因の特定のため、周辺機器の各種情報の提供をお願いすることがあります。ただし、お客様のセキュリティポリシーの制約により必要な情報が提供できない場合、作業が遅延する或いは障害原因が特定できなくなる可能性があります。
 - ・ ケーブルの交換や別のディスプレイを用いた切り分け、デバイスの再起動や工場出荷時リセットをお客様自身で行っていただきます。ただし、これらの作業が行えない場合、保証サービスの提供を拒否することがあります。
 - ・ お客様の元を訪問して情報収集や障害部位の特定を行う切り分け作業は行いません。

4.4 保証サービスの制限事項

保証対象外

- ・ 保証が終了しているハードウェアやソフトウェアに関連する製品の障害についての詳細な調査は行いません。

情報提供に関する制限

- ・ メーカーが非公開としている情報は開示いたしません。以下の情報も開示の対象外となります：
 - OS コード
 - 脆弱性に関する詳細
 - 未公開の機器仕様や設計情報
- ・ サービスダウンが継続していない状況における進捗を伴わない報告（日時・週次定期報告など）は行いません。

再現試験の制限

- ・ 故障品の再現試験は実施しません。
- ・ 機器が壊れるリスクがある試験は行いません。

その他の制限

- ・ メーカー製品以外の機器や通信回線の正常性の確認および切り分けは行いません。
- ・ メーカーが承認していない保証対応の要求には応じることができません。

以上