バッテリーライフサイクル NAVI「サービス仕様書」

サービスの種類および内容は以下のとおりとする。

1．本サービスの種類および内容

本サービスの種類および内容は以下のとおりとし、機能の詳細は当社が利用者に提供する「取扱説明書」によるものとする。「取扱説明書」は、購入後に当社より送付する「導入のしおり」に従って利用者がダウンロードを行うものとする。

	「バッテリーライフサイクル NAVI」の内容	
サービス		**概要**
基本サービスで提供されるサービス		
	使用状況ログデータ（バッテリー等）を収集し、サーバーに送信する機能	・端末アプリケーション側 利用する PC にアプリケーションをインストールすることで使用状況ログデータ（バッテリー等）を収集し、サーバーに送信する。 ・サーバー側 端末からアップロードされる使用状況ログデータ(バッテリー等)を格納する。
	バッテリーの状態を検出する機能	当社が設定する規定値によりバッテリーの故障状態、バッテリーの最大容量の低下を検出する。
	バッテリーの状態を表示する機能	特定条件に至った場合、利用者の PC に検出結果を表示する。
	バッテリーの交換を申請する機能	特定条件に至った場合、利用者の PC に検出結果を表示し、バッテリー交換の申請先の Web サイトの URL を提示、Web サイトに規定された申請方法を記載する。
	バッテリーを送付・回収する機能	登録された情報に対し、新品のバッテリーをお届けして、旧バッテリーを回収する。
サービスでの設備条件等		
	ネットワーク	弊社施設内のネットワーク機器やネットワーク回線は、他の利用者との共有設備として提供する。
	サーバープラットフォーム	システム構成サーバーは、単一点障害に備えた構成とする。
	Web サーバー	Web サーバーは他の利用者との共有設備として提供する。
	使用状況ログデータ受信サーバー	使用状況ログデータの受信用サーバーは他の利用者との共有設備として使用する。
	記憶装置	上記各サーバーとクライアント使用状況ログデータを格納する記憶装置は多重化構成とし、故障に備える。
	設備監視	死活監視、プロセス監視、サーバーリソース（ディスク量等）の監視、ログファイル監視を行う。

2．サービス対象端末・サービス提供期間・サービス対象バッテリー・サービス利用契約終了時の対応はバッテリーライフサイクル NAVI　利用約款記載の「端末」「サービス提供可能期間」に準ずる。また、複数種類のバッテリー（S バッテリー、L バッテリーなど）が搭載可能な機種については、申込時にパソ

コンに搭載されるバッテリー（または別途本サービスで対象として指定がある場合はそのバッテリー）をサービス対象とする。サービス利用契約終了時は、利用者が「取扱説明書」記載のアンインストール方法に従い、アンインストールを行うものとする。

3. バッテリーライフサイクル NAVI 利用可能時間

<Web サーバーによる申請受付>

24 時間 365 日

（上記利用可能時間内でもシステムメンテナンス等により利用が中断される可能性があるものとする）

<申請受理>

営業日　月曜日～金曜日（土・日・祝日・年末年始・お盆休みを除く）

営業時間　9:00～17:00

4. バッテリーの発送・回収

発送時期：受付後、翌営業日から 3～5 営業日以内を目安に発送する。

運送会社に引き渡すまでを上記発送業務として当社にて実施、それ以降の引渡しについては運送会社にて行うものとする。

引渡し日時については運送会社と利用者が調整するものとする。

配送方法については航空便以外の方法で当社が定めるものとする。

なお、旧バッテリーの回収は新バッテリーの引渡しと同時に行う、または新バッテリー受取後利用者自身で速やかに発送（着払い）するものとする。

本サービスにおけるバッテリー交換対象は、サービス申込時のパソコンに搭載されているバッテリー（または別途本サービスで対象として指定がある場合はそのバッテリー）に限る。

利用者が誤って対象バッテリー以外のバッテリーを引き渡した場合、当社は利用者の費用で返却するものとする。

使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷、および、お買い上げ後の輸送、移動時の落下、衝撃等、利用者の取扱いが適正でないために生じた故障および損傷による交換申込は、契約期間内であっても無効または別途費用が発生するものとする。

バッテリーを交換後に正しく動作しない場合は、利用者よりパソコン本体の修理窓口に相談するものとする。（問い合わせ先は、パソコンに付属の『取扱説明書』参照）

※ただし在庫僅少時・不足時等、上記の発送時期に発送が不可能である場合、3～5 営業日以内を目安としてその旨と発送予定日を電子メールにて連絡するものとする。

5. バッテリー交換の申し込み情報

バッテリー交換の申し込みは Web サーバー上の入力画面に定められた情報を入力するものとする。

※入力情報によって契約の有効性が認められない場合、交換対象外とする。

6. 問い合わせ受付

当社が本サービスに関する問い合わせに対するサービスの内容は以下のとおりとする。

（問い合わせ時はバッテリー交換申し込み時に電子メールで送付する受付番号を連絡）

（1）内容

本サービスの利用に関する質問への回答及び助言

（2）サービス窓口（名称：パナソニック コネクト株式会社　バッテリーライフサイクル NAVI サポートデスク）

連絡窓口（電子メールアドレス）はご購入後に送付する「バッテリーライフサイクル NAVI　導入のしおり」参照

7. 利用者の設備に関する仕様

利用者は、以下の仕様を満たす利用者の設備を設定・維持するものとする。

（1）動作環境

「バッテリーライフサイクル NAVI」のご利用に必要な端末環境		
設備		**内容**
サービス適用端末		
	Microsoft　Windows が動作するパーソナルコンピュータ	Windows 1 0、Windows 11 が動作しているパソコン※ 1 CPU：1GHz 以上推奨 ストレージ：1.5GB 以上の空き容量 動作条件：.NET Framework4 のインストール環境/.NET Framework4.7 のインストール環境/インターネットの接続環境
	必須アプリケーション	・バッテリーライフサイクル NAVI ・Log Manager for Panasonic PC（利用約款記載の使用状況ログデータの収集を行うアプリケーション） ・Panasonic PC VVork (バッテリーライフサイクル NAVI の最新版をダウンロードするアプリケーション)
サービス設定/情報参照端末		
	推奨ブラウザー	Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox

※1 対象となる端末の追加、削除は予告なく実施することがある。

（2）電気通信回線

「バッテリーライフサイクル NAVI」のご利用に必要な電気通信回線	
設備	**内容**
電気通信回線	インターネット接続：xDSL、FTTH、専用回線等※2 ダイヤルアップモデムでの接続はサポート範囲外
使用ポート	443（当社サーバー側）
プロトコル	HTTPS

※2 利用者の環境からインターネット接続等にかかる通信費用は利用者の負担とする。

（3）プロキシサーバーの利用

本システムはプロキシサーバー経由での通信も利用可能とする。ただし、プロキシサーバー利用時に認証※3 が必要なプロキシサーバーでは利用できない。

※3 プロキシサーバー利用時に ID とパスワードの入力を求め、正しい入力がされた正規ユーザにのみサービスを提供する仕組み。

8. セキュリティ

当社は本サービス用設備等に関し、以下の措置を講じるものとする。

（1）TLS（Transport Layer Security）（256Bit）による通信の暗号化
（2）当社所定のサーバー証明書発行会社によるサーバー証明書の発行
（3）インターネットの接続環境にファイアウォールの設置

9. データ管理

データの管理は、以下のとおりとする。

対象データとデータ保持期間

対象データ	保持期間	備考
使用状況ログデータ	データ取得より最低 1 年	端末から収集されたログ
バッテリー交換受付履歴	データ取得より最低 1 年	バッテリーライフサイクル NAVI 受付情報

10. サービスレベル指標

当社は、以下の「サービスレベル指標」の基準を満たすよう、商業的に合理的な努力を払って本サービスを提供する。

サービスレベル指標

サービス		概要概要
可用性		
	サービス時間	【サーバー】 ・24 時間 365 日 ただし、故障等によるサービス継続が困難なやむを得ない停止があるものとする。また、後述の計画停止によりサービスが提供できない時間帯が発生するものとする。
	計画停止	メンテナンスやバージョンアップ等のため、計画停止があるものとする。 計画停止は年間 60 時間以内とし、可能な限り夜間・早朝に行うが、合理的な理由からやむを得ず日中に行う可能性もあるものとする。 当社が必要と判断した場合、60 時間を超える停止を行う場合があるものとする。
	計画停止予定通知	計画停止に関する通知は、以下のとおりとする。 【通知手段】 ・Web サイト、電子メールまたは電話 【通知時期】 ・計画停止実施の最低 7 日前
	緊急停止	セキュリティ危殆化等のやむを得ない場合は計画停止とは別途の緊急停止を行うものとする。 また、当社は合理的な努力をもって機器やソフトウェアの管理を行い、欠陥や故障に備えるが、当社が管理し提供する機器、ソフトウェア、サービスにやむを得ない故障や欠陥が認められた場合、サービスを停止する場合があるものとする。
	サービス稼働率	端末アプリケーションの稼働率は PC の稼働率に依存する。 サーバーの稼働率は 99%以上。 ※ サーバーの稼働率は上述の計画停止時間(年間 60 時間以内)を除く。

	障害時の代替手段	障害発生時には当該申請受理時間において電子メールにて受付とする。 ※自然災害時は除く
	アップグレード方針	アップグレードサービスを以下のとおり提供する。最新のソフトウェアへのアップデートを行わない場合、本サービスの提供を中断する。 【頻度】 ・不定期 【通知方法】 ・Panasonic PC VVork により通知
機密性		
	セキュリティアップデートの適用	当サービスを構成するハードウェアおよびミドルウェアについて必要なセキュリティアップデートを随時適用し、脆弱性に伴う被害を防止する。
	一次データの取扱環境	当サービスを提供する設備は、電気通信事業者が提供する専用の施設(以下、データセンター)にて管理運営し、第三者による盗難等の被害を防止する。データセンターは入館者の入退管理、および機器を収納する設備の施錠によりセキュリティ管理する。
	二次データの取扱環境	当サービスの二次データ(バックアップデータ)はその運用に携わる人員のみがアクセス可能な環境にて管理する。