

D-Support_rBOM サービス仕様書

DAIKO XTECH 株式会社（以下「当社」という）は、お客様に対して、以下のとおり本サービスを実施します。

本サービス名称	D-Support_rBOM サービス
---------	---------------------

1. 対象ソフトウェア

本サービスの対象となるソフトウェアは、当社が提供する生産管理システム「rBOM」（以下「対象ソフトウェア」という）とします。なお、当社の事前の書面による承諾なく、対象ソフトウェアに当社以外の第三者（お客様を含む）が追加、改変を行った場合、当該対象ソフトウェアはすべて本サービスの対象外となります。

2. 本サービスの内容

(1) マイナーバージョンアップ版の提供

① バージョン管理体系の見方

V * .A. B. (C. D)

- * . バージョン番号 : rBOM 新製品（基本機能見直し、インフラ、言語変更等々）
- A . マイナー番号 : rBOM 標準の機能改訂や改善
- B . リビジョン番号 : rBOM 標準の同一マイナー番号内における機能改善や障害対応
- C . 顧客マイナー番号 : お客様毎の改訂（仕様改善の単位）
- D . 顧客リビジョン番号 : 顧客カスタマイズ部分の障害対応

② 当社は、対象ソフトウェアのマイナーバージョンアップを行った場合、お客様の要望に応じて、マイナーバージョンアップ版の提供を無償で行います。

- * 提供されるマイナーバージョンアップ版には、お客様固有のカスタマイズ範囲は含まれません。お客様固有のカスタマイズが存在する場合、お客様の要望に応じて、適応調査を行ったうえで、別途有償にて実施します。適応調査にあたっては、お客様の環境情報又は、データ等の開示が必要となります。
- * マイナーバージョンアップに関連する調査・データ移行・設定作業等の作業は含まれません。
- * 機能改善及び新機能の説明等の作業は含まれません。

(2) 問題解決支援

① 当社は、対象ソフトウェアに関する下記の質問／相談をお客様から受け付け、問題解決支援を行います。

(a) 技術支援

対象ソフトウェアについての仕様、利用方法、運用等の問い合わせへの対応

(b) 原因切りわけ支援

対象ソフトウェアで発生した問題の原因切りわけ支援

(c) 回避手段の提案

問題の原因が対象ソフトウェア障害の場合、修正情報の明示、又は回避／代替方法の提示

(d) ハードウェアトラブル

問題の原因が対象ソフトウェアを動作するハードウェアと特定され、且つ当該ハードウェアについて保守契約が締結されている場合は、担当 CE に連絡

(e) AppGuard 設定変更支援 ※お客様のご要望又は環境によって提供されないことがあります。

年間 5 インシデント（次年度繰り越し不可）内にて、お客様から、サポートセンターへの電子メールによる問い合わせを受け、ポリシーの修正を行います。

・ポリシーの修正

業務上支障のあるブロックイベント（Blocked／Prevented）が発生した場合、お問い合わせ受け付け後、当社にて調査を実施し、回避ポリシーを提案します。お客様の依頼に応じて、ポリシーの適用を当社にて実施し、お客様にてブロック回避の確認をいただきます。

②問い合わせ方法

(a) 受付は、サポートセンターへの電子メールによるものとします。

(b) 回答・対応は、電子メール、電話（コールバック方式）、リモート操作(以下〈基本リモートサポート〉)による)にて行うものとします。

* お問い合わせ内容は、インシデントとして管理し、お客様のご要望に応じて、課題管理表を提出します

* インシデント保持期間は、インシデントがクローズしてから 3 年間とします

〈基本リモートサポート〉

お客様は、問題解決支援において、お客様にて実施する作業について、リモートサポートの支援を申し込むことができます。この場合、お客様自身において、前提条件に記載する措置を実施することが必要となります。

1.前提条件

(1) 以下の通り、保守用デバイスのご用意をお願いいたします

- ・パソコン等のデバイスとリモートコントロールソフトウェアをご提供いただく
- ・保守用デバイスはセキュリティ対策が実施されているものとします（当社では新たにセキュリティ対策を実施しません）
- ・当社所有のパソコンから接続も可能ですが、その場合、当社のセキュリティ基準に沿ったデバイスとなります
- ・保守用デバイスは、外部からのアクセスを可能とし、且つ対象機器のみへの接続が可能となる様、設定いただく
- ・保守用デバイスにて、rBOM が動作可能な状態にさせていただく（rBOM のインストールが必要）

(2) 以下の通り、回線、セキュリティの措置をお願いいたします

- ・お客様のネットワーク環境として、サポート時点でインターネット接続を可能な状態としていただく
- ・Firewall の設置、VPN または IP 制限等のネットワーク制限のかかった環境の準備、ネットワーク制限がかけられない場合は多要素認証などの対応

2.リモートサポートの内容

(1) 問題解決支援のために必要となる資料の採取

(2) 問題解決支援の手段として必要となる修正版の対象ソフトウェアへの適用

* 適用後の動作確認は、お客様の作業とします

(3) 障害発生機での回避策の適用

* 適用後の動作確認は、お客様の作業とします

(4) お客様の運用環境接続の際は、データの修正(追加・更新・削除)は実施しません。データの修正が必要な場合はお客様の責任で実施いただきます。

3.リモートサポートの手順

(1) 当社から依頼の場合：お客様にて内容（目的、実施内容等）を確認の上、接続の許可をいただく

お客様から依頼の場合：お客様にて、接続の許可をいただく

(2) 接続許可後、ID の払い出しをお願いします。予め ID が払い出されている場合、その ID にて接続を実施します

(3) 接続する ID については必要最小限の権限での払い出しをお願いします

(4) 作業終了後、作業終了のご連絡をいたしますので ID の削除等お願いします。別途用意した台帳にお客様環境に接続した接続日時、作業概要、作業者等を記録します

③サービス実施日及び時間帯

(a) 実施日：月曜～金曜（祝日・年末年始及び当社指定休日を除く）

当社は、事前にお客様に通知することにより、祝日、年末年始及び当社の指定休日を除く日にサービスを停止又は休止する又はことが出来るものとします。

(b) 実施時間：9：00～12：00、13：00～17：00

(3)問題発生予防

当社は、お客様の運用に影響を与える、対象ソフトウェアの障害が発覚した場合、速やかにお客様に対して障害情報・修正情報の通知を行います。なお、本サービスの提供により、対象ソフトウェアの全ての問題発生予防を保証するものではありません。

(4)固有のカスタマイズにかかる資料の維持・管理

①資料管理

お客様固有のカスタマイズを実施した場合、カスタマイズ設計書及びデータベース定義書の維持・管理

②ソース管理

固有カスタマイズのプログラムの維持・管理

(5)エンドポイントセキュリティ「AppGuardServer」に関するサービス

①AppGuardServer

対象ソフトウェアが動作するサーバに対して、株式会社 Blue Planet-works(以下、「BPW」という)が提供するエンドポイントセキュリティ「AppGuardServer」がライセンスされるものとします。AppGuardServer に関する使用条件等は、別途、BPW からお客様に対して通知される使用許諾契約書に記載するものとします。

②ポリシー運用支援サービス

(2)問題解決支援(e)AppGuard 設定変更支援 に記載するサービスを実施します。

※ 上記①②について、お客様のご要望又は環境によって提供されないことがあります。

3. 個別支援サービス

本サービスとは別に、対象ソフトウェアに関するエラー等の事態に対して、別途有償（SE 一人当たり 44,000 円／4 時間とし、当該及び時間には、当事業所からお客様事業所までの移動時間を含みます。交通費、宿泊費等の実費は、別途請求とします）にて、当社 SE がお客様訪問のうえ、下記作業を実施します。

(1)本サービスに含まれないサービスの実施

(2)システム運用相談及び操作の指導

(3)OS のソフトウェアダウンにより運用障害が発生し、お客様による復旧が困難な場合の復旧支援の実施

* 復旧に必要な資源管理（メディア等）は、お客様の責任において実施するものとします

* データ復旧支援は、お客様における定期的なバックアップが行われている場合に限り実施するものとします

4. 対象外作業

以下の作業は本サービス対象外とします。

(1)対象ソフトウェア以外のデバッグや問合せ

(2)訪問を伴うシステム運用相談及び指導(別途、個別支援サービス契約を結んでいただきます)

(3)ハードウェアの故障の修理(別途、ハードウェア保守契約を結んでいただきます)

(4)お客様の操作ミス、ハードウェア・ネットワーク障害によるデータ破壊の場合のデータベース復旧作業(別途、個別支援サービス契約を結んでいただきます)

(5)性能チューニング

(6)アプリケーションの仕様変更、追加作成、新規開発

(7)OS、ブラウザ、ミドルウェア、ソフトウェアのバージョンアップへの検証作業

(8)法改正によるソフトウェア対応作業

(9)パッケージバージョンアップ版の対応作業

(10)その他訪問作業(お客様訪問作業。別途、個別支援サービス契約を結んでいただきます)

5. 著作権の帰属

本サービスに基づき当社からお客様に提供するドキュメント、プログラム等の著作権は当社に留保されるものとします。ただしお客様は当該ドキュメント、プログラム等について提供目的の範囲内で使用できるものとします。

以上