

D-Support_rBOM 約款

1. サービスの実施

DAIKO XTECH 株式会社(以下「当社」という)は、サービス利用者に対し、次項に記載したサービスを実施します。

2. サービスの内容

(1) サービス対象製品

本サービスの対象製品は、サービス利用者が購入し、サービス利用に関する契約が締結されたソフトウェア(以下「サービス対象製品」という)とします。なお、当社の事前の書面による承諾なく、サービス対象製品に当社以外の第三者(サービス利用者を含む)が追加、改変を行った場合には、当該追加、改変部分のみではなく、サービス対象製品全てが本サービスの対象外となるものとします。

(2) サービス対象製品のマイナーバージョンアップ版提供

①バージョン管理体系

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、サービス対象製品のマイナーバージョンアップを行った際、サービス利用者よりご要望があった場合に、マイナーバージョンアップ版の提供を無償で行います

* 本サービスで提供のマイナーバージョンアップ版には、サービス利用者固有のカスタマイズは含まれません。

利用者固有のカスタマイズが存在する場合は適応調査を行ったうえで、別途費用をご提示させていただきます。

なお、適応調査にあたりサービス利用者環境の共有、またはデータの開示をお願いいたします。

* 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

* 機能改善および新機能の説明等の作業は含まれません

(3) 問題解決支援

①当社は、e-mailによりサービス対象製品に関する下記の質問／相談をサービス利用者から受け付け、問題解決支援を行います

(a)技術支援

サービス対象製品についての仕様、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

サービス対象製品で発生した問題の原因切りわけ支援。

(c)回避手段の提案

問題の原因がサービス対象製品障害の場合、修正情報の明示、または回避／代替方法の提示。

(d)ハードウェアトラブル

問題の原因がサービス対象製品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。

②問い合わせ方法

(a)サポートセンターへのe-mail

(b)回答はe-mail、電話(コールバック方式)、リモート操作で行うものとします

* 受け付けた問い合わせ内容はインシデントとして管理し、サービス利用者よりご要望があった場合、月初に課題管理表を提出いたします

* インシデント保持期間はクローズ後 3 年とします

③基本リモートサポート

(a)前提条件

ア)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する(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 が動作可能な状態とする(rBOM のインストールが必要)

イ)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

・サービス利用者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

(b)リモートサポートの内容

ア)問題解決支援のために必要となる資料の採取

イ)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、サービス利用者の作業とします

ウ)障害発生機での回避策の適用

* 適用後の動作確認は、サービス利用者の作業とします

エ)サービス利用者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サービス利用者の責任で実施ください

(c)リモートサポートの手順

ア)当社から依頼の場合:サービス利用者にて内容(目的、実施内容等)を確認の上、接続の許可をいただく

サービス利用者から依頼の場合:サービス利用者にて、接続の許可をいただく

イ)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

ウ)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

エ)作業終了後、作業終了のご連絡をいたしますので ID の削除等をお願いします。別途用意した台帳にサービス利用者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

④サービス実施日および時間帯

(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)

なお、祝日、年末年始および当社の指定休日を除く日にサービスを停止または休止する場合には、事前にサービス利用者へに通知することによりサービスを停止または休止することが出来ることとします。

(b)実施時間: 9:00～12:00、 13:00～17:00

(4)問題発生時の予防

当社は、サービス利用者の運用に影響を与えうる、サービス対象製品の障害発生・判明に際し、速やかにサービス利用者に対し障害情報・修正情報の明示を行います。

なお、本サービスの提供により、サービス対象製品の全ての問題発生時の予防を保証するものではありません。

(5)固有のカスタマイズにかかる資料の維持・管理

(a)資料管理

固有のカスタマイズ実施時のカスタマイズ設計書およびデータベース定義書の維持・管理

(b)ソース管理

固有カスタマイズのプログラムの維持・管理

* 本サービスを締結されない場合、固有のカスタマイズにかかる資料及びプログラムの維持・管理は実施いたしません

3. 個別支援サービス

D-Support 契約が有効であることを前提とし、サービス対象ソフトに関する事態に対して、別途費用(SE 一人当たり 40,000 円/4 時間とし、当該金額および時間には、当社事業所からサービス利用者事業所までの移動時間を含むものとします)にて、当社SEがサービス利用者訪問のうえ、下記作業を実施します。

* 交通費、宿泊費等の実費などは別途申し受けます

(1)D-Support 契約に含まれないサービスの実施

(2)システム運用相談および操作の指導

(3)OSのソフトウェアダウンにより運用障害が発生し、サービス利用者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、サービス利用者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、サービス利用者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) サービス対象製品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および指導。(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) サービス利用者の操作ミス、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(貴社に出向いての作業。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サービス利用者へ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。ただしサービス利用者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