

RetailFocus ソフトウェアサポート約款

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、サービス利用者が契約するサービスを実施します。

2. サービスの内容

(1) ヘルプデスクサービス

① サービス内容

ヘルプデスクサービスは、サービス利用者側の本部・店舗からの問合せを一次受け、質問・障害対応の早期解決を図る為の切り分け窓口として以下の対応を行います。

- (a) 問合せ対応：サービス対象製品に関する仕様回答および操作方法の問合せ対応。
- (b) 原因切り分け支援：サービス対象製品に発生した問題の原因切り分け支援。
- (c) ソフトトラブル対応：問題の原因がソフトウェアと特定され、且つSEメンテナンス契約が締結されている場合は、担当SEにエスカレーションし、対応を要請します。
- (d) ハードトラブル対応：問題の原因が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にエスカレーションし、対応を要請します。

* データベース解析を含むデータ調査や、ハードトラブルに対する解決に関しては、専門SEあるいは専門CEへエスカレーションします。

② サービス対象製品

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パッケージソフトウェアおよび当該ソフトウェアが動作するハードウェア。

③ 受付方法

電話または E-mail（問合せ方法に関わらず、回答は電話により行います）。

④ サービス実施日／実施時間

実施日：申込書記載の内容に準ずる

実施時間：申込書記載の内容に準ずる

(2) パッケージ保守サービス

① サービス内容

パッケージ保守サービスは、サービス利用者側が事前登録した利用者（ID 登録者）から、サービス対象製品に関する問合せ等を受け付け、以下の対応を行います。

- (a) 問合せ対応：サービス対象製品に関する仕様回答および操作方法の問合せへの対応。
- (b) リビジョン提供：サービス対象製品に関して、最新のバージョンアップ版の提供希望をサービス利用者から受けた場合、当社所定の方法に従い、当該リビジョンアップ版を提供するものとします。

② サービス対象製品

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パッケージソフトウェア。

③ 受付方法

電話または E-mail（問合せ方法に関わらず、回答は電話により行います）。

④ サービス実施日／実施時間

実施日：申込書記載の内容に準ずる

実施時間：申込書記載の内容に準ずる

* 当社は、サービス利用者に事前通知することにより、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ことができるものとします。

(3) SE メンテナンスサービス

① サービス内容

SE メンテナンスサービスは、サービス対象製品に関して、以下のとおり問題解決支援およびリモートメンテナンスを行います。

(a) 問題解決支援

当社は、電話、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があらかじめ当社に登録した利用者（ID 登録者）から受け付け、障害切り分けおよび問題解決支援を行います。なお、SE メンテナンスサービスは、上記ヘルプデスクサービス（サービス利用者が別途選定するヘルプデスクを含む）からエスカレーションされた問い合わせに対するサービスであり、問い合わせは、ヘルプデスク経由でのみ受け付けるものとします。なお、問い合わせ方法にかかわらず、回答はヘルプデスクまたは担当 SE から、事象に応じて電話（コールバック方式）または E-mail で行うものとします。

ア) 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。

イ) 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。

(b) リモートメンテナンス

当社は、問題解決支援を提供するにあたって、サービス利用者における以下の作業を、当社社内において実施可能な範囲で、リモートにより実施するものとします。

(ア) 前提条件

i) 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、設定ください

ii) 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

(イ) リモートサポートの内容

i) 問題解決支援のために必要となる資料の採取

ii) 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

iii) 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

iv) 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
(ウ)リモートサポートの手順

i) 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

ii) 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

iii) 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

iv) 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

②サービス対象製品

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パッケージソフトウェア(個別のカスタマイズ範囲を含む)。

③受付方法

電話または E-mail (問合せ方法に関わらず、回答は電話により行います)。

④サービス実施日／実施時間

実施日: 申込書記載の内容に準ずる

実施時間: 申込書記載の内容に準ずる

* 当社は、サービス利用者に事前通知することにより、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ことができるものとします。

3. 対象外作業

以下の作業はサービス対象外とし、サービス利用者作業とします。

(1) サービス利用者アプリケーションのデバッグ、および性能チューニング等、アプリケーションの追加作成、新規開発

(2) 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締結して頂きます。)

(3) データ復旧作業。

(4) オンサイト作業。(サービス利用者に出向いての作業)

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

(6) 法改正によるソフトウェア(RetailFocus)対応作業。

(7) RetailFocus バージョンアップ版の対応作業。

4. 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