

## 1. サービスの実施

大興電子通信株式会社(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 4. A. B. (C. D )

4. 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)原因切り分け支援

サービス対象製品で発生した問題の原因切り分け支援。

#### (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)当社は、問題解決支援を実施するにあたってサービス利用者の作業をリモート作業にて、当社社内にて実施可能な範囲で以下の支援を実施するサービスとします

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サービス対象製品への適用。なお、適用後の動作確認はサービス利用者の作業とします

ウ)障害発生機種の回避策の適用。なお、適用後の動作確認はサービス利用者の作業とします。なお、リモートメンテナンスを実施するための環境設定はサービス利用者の作業とします

\* リモートサポート環境が構築できない場合、上記作業はサービス利用者作業とします

(b)リモート保守用環境構築に関する依頼内容(条件)

ア)保守用 PC について

・保守用クライアントをサービス利用者で用意頂きます(保守用クライアントを用意できない場合、サーバーへアクセスできる環境を整えて頂きます)

・保守用クライアントにリモートコントロールソフトを導入して頂きます

・保守用クライアントは、外部からのアクセスを可能とし、且つ社内 LAN への接続も可能となる様、設定して頂きます

・保守用クライアントでも、rBOM が使用可能となる様、設定して頂きます(rBOM のインストールが必要)

イ)回線、セキュリティについて

・サービス利用者ネットワーク環境として、常時インターネット接続を可能にして頂きます

・必要に応じて Firewall 等の設置をして頂きます

### 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

ソフトウェアサポート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)ソフトウェアサポート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、サービス利用者要員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