

オレンジソフト社 製品 サポートサービス仕様書

株式会社アズジェント

Version 2.0

目次

1	前提条件	4
2	対象地域	4
3	言語	4
4	ハードウェア製品のサポートサービス	4
4-1.	受付時間	4
4-2.	サービス内容	5
4-2-1.	Q&A	5
4-2-2.	ハードウェア障害時の対応について	6
4-2-3.	情報提供	8
4-2-4.	バージョンアッププログラム、パッチ提供	8
5	ソフトウェア製品のサポートサービス	9
5-1.	受付時間	9
5-2.	サービス内容	9
5-2-1.	Q&A	9
5-2-2.	情報提供	10
5-2-3.	バージョンアッププログラム、パッチ提供	10
6	除外事項	12

本書で使用する製品名は各社の商標または登録商標です。

本文中では、®、©マークは省略しています。

Copyright © Asgent, Inc. All rights reserved.

本書は株式会社アズジェントが権利を有します。

本仕様書の最新版は、弊社サイト（<https://www.asgent.co.jp/products/pr-terms.html>）よりご確認ください。

本書について

本仕様書は、オレンジソフト社 製品のサポートサービスの内容について、記述したものです。本仕様書でご案内した中からご契約いただいたサポートサービスをお客様に提供いたします。

1 前提条件

サポートサービスの提供にあたり、以下条件を満たすものとします。

- ・ システム管理者を定めること
- ・ 各種ドキュメントに従い、使用環境を適切に維持すること
- ・ ソフトウェアのサポート対象バージョンは、開発元に準じます。（弊社からリリースしたバージョン以外は、対象外とします。）

2 対象地域

日本国内のみを対象とします。

3 言語

日本語で実施します。

ただし、開発元からの資料・ドキュメント・見解を、記述されている言語のまま提示する場合があります。

4 ハードウェア製品のサポートサービス

ハードウェア製品のサポートサービスメニューは以下のとおりです。

- ・ センドバック
- ・ 標準オンサイト
- ・ 24 時間オンサイト

4-1. 受付時間

受付時間は以下のとおりです。

サービスメニュー	受付時間
SENDバック 標準オンサイト	平日（年末年始、土日祝祭日および弊社指定日を除く）の 9 時から 17 時
24 時間オンサイト	24 時間、365 日

4-2. サービス内容

4-2-1. Q&A

電話、アズジェントサポート Web（Web メール）で技術的なお問い合わせができます。（保守 ID または契約 ID のご提示が必要です。）

補足事項

- ・ 対象製品の基本操作、TCP/IP などご利用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識のご理解を前提とします。
 - ・ 必要に応じて、お客様情報（システム環境、設定値、操作内容等）をご提供いただきます。（本サービスの目的以外には使用しません。）
 - ・ 調査に必要な情報の取得は、お客様に実施していただきます。
 - ・ 問題の切り分けのため、ソフトウェアのバージョンアップをしていただく場合があります。
 - ・ お客様に『障害切り分けシート』による切り分けをしていただきます。
 - ・ 電話、アズジェントサポート Web による返信をもって、回答いたします。別途文書による回答はいたしません。
 - ・ 電話によるお問い合わせの場合、あらためてアズジェントサポート Web による問い合わせをお願いする場合があります。
- 技術的なお問い合わせとは
- ・ 仕様に関するお問い合わせ
※ただし、開発元で開示可能と判断された仕様に限ります。
 - ・ 設定要領・操作方法に関するお問い合わせ
 - ・ 対象製品利用時に発生した問題の解決支援

補足事項

- ・ ご購入前のお問い合わせ、本サービスの仕様・契約に関するお問い合わせは、弊社販売代理店または担当営業へご連絡ください。

○ Q&A の完了

弊社が次の条件を満たしたと判断した場合に、Q&A を完了したものとみなします。

- ・ 製品の仕様について回答、または回答できない旨を回答したとき
- ・ 製品の設定要領・操作方法について回答したとき
- ・ 問題が解決したとき
- ・ 問題の回避策を提示したとき
- ・ 問題の不具合個所を特定したとき

- ・ 問題の原因追究が困難で、調査が進展しないと判断したとき
- ・ 一過性の問題で、再現時の処置方法（調査に必要な取得情報の場合あり）を提示したとき
- ・ 問題が製品の不具合でない、または仕様であることが判明したとき
- ・ 本サービス対象外の問題であることが判明したとき
- ・ その他、お客様との合意により完了と認められたとき

4-2-2. ハードウェア障害時の対応について

ご契約のサービスにより以下のとおり対応いたします。

- ・ センドバックでの機器交換
- ・ オンサイトでの機器交換

4-2-2-1. センドバックでの機器交換

Q&A において、ハードウェア障害と切り分けられた場合、センドバックにて次の作業を実施します。

- ・ 故障したオプション品または障害機の交換（開発元の判断によります。交換用のパーツまたは本体の提供は、開発元から提供されたものとなります。）
- ・ ソフトウェアのインストールを実施します。

補足事項

- ・ 『センドバック申請書』にて、お客様情報をご申請いただきます。ソフトウェアのインストールは、この情報に基づき実施します。
- ・ インストールバージョンは、弊社サポート製品、弊社サポートバージョンに限ります。（『センドバック申請書』にて選択いただいたバージョンとなり、パッチの適用は含まれません。）
- ・ 交換用のオプション品または本体は、未使用機ではない再生品となる場合があります。
- ・ 交換用のオプション品または本体は、ご購入時と型番が異なる場合があります。
- ・ 交換品を出荷するまでに、弊社より受付け # を発行してから、通常 1 週間程度の日数がかかります。ご申請内容や開発元からの交換品発送状況等により前後することもあります。
- ・ 交換品到着後、15 日以内に障害機をアズジェントに返却してください。
- ・ 本体交換において、障害機の利用者情報、設定情報、ログ情報に関しての漏洩に関する責任を弊社は一切負わないものとします。

4-2-2-2. オンサイトでの機器交換

Q&A において、ハードウェア障害と切り分けられた場合、オンサイトにて次の作業を実施します。

- ・ 故障したオプション品または障害機本体の交換

- ・ ソフトウェアのインストールおよび起動確認（弊社サポート製品、弊社サポートバージョンに限ります。）
- ・ 障害前の稼働状態での顧客バックアップデータのリストア（弊社指定の手順で取得したバックアップデータに限ります。）

補足事項

- ・ 『ハードウェア問合用紙』にて、お客様情報をご申請いただきます。ソフトウェアのインストール（およびパッチの適用）は、この情報に基づき実施します。
- ・ 障害前の稼働状態での顧客バックアップデータが存在しない場合、ソフトウェアバージョンをお客様ご指定のバージョンでご提供できない場合があります。
- ・ 作業のための訪問は、障害切り分け後、必要な情報が揃ってから 4 時間以内を目途とします。訪問先住所、交換用の機器本体の手配・準備、および作業担当者の手配等によって、訪問まで 4 時間以上必要な場合があります。
- ・ 設置場所が、事前のご登録から変更されている場合、対応に遅延が発生する可能性や、対応が困難となる可能性があります。
- ・ 当日中の訪問は、標準オンサイトの場合は正午までに障害切り分けが完了した場合とし、これ以降に障害切り分けが完了したときは、翌営業日対応とします。
- ・ 交換用のオプション品または本体は、未使用機ではない再生品となる場合があります。
- ・ 交換用のオプション品または本体は、ご購入時と型番が異なる場合があります。
- ・ 本体交換において、障害機のユーザー情報、設定情報、ログ情報に関しての漏洩に関する責任は一切負わないものとします。

4-2-2-3.ハードウェア障害時の注意事項

- ① 以下は、本サービスに含まれておりません。
 - ・ ハードウェア故障の原因調査および調査報告
- ② 以下は、お客様作業です。
 - ・ 機器交換に伴うライセンス入れ替え作業
 - ・ ユーザー情報、設定情報、ログ情報の管理
 - ・ 機器交換に伴う 機器本体、オプション品等一切のデータの消去作業。なお、データ消去に関するツール、障害を起こしたオプション品または機器本体の廃棄証明等は、提供しておりません。
 - ・ ソフトウェアのアップグレード作業
 - ・ センドバックの場合、バックアップデータのリストア
 - ・ 『ハードウェア問合用紙』およびバックアップデータに含まれない設定の再設定作業
 - ・ 通信確認や業務確認作業

- ・ 機器交換において、交換用のオプション品または機器本体以外からの操作

4-2-3. 情報提供

開発元からのバージョンアッププログラム、パッチの情報を提供します。（メールアドレス登録のご申請が必要です。）

アズジェントサポート Web にて技術的な FAQ を提供します。

※アズジェントサポート Web へのアクセスには、アカウント登録が必要となります。

○ 技術的な FAQ とは

以下のような開発元からの情報、開発元へ問い合わせでわかったこと、弊社の検証でわかったこと、よくあるお問い合わせに対する回答等を質問/回答形式にまとめてあり、キーワードや製品で検索することもできます。

- ・ マニュアル記載事項の補足
- ・ 製品の仕様
- ・ 設定要領・操作方法
- ・ メッセージやエラーメッセージの意味や対処方法
- ・ お問い合わせや障害の事例

※設定手順書等、弊社ダウンロードサイトへ掲載の場合もあります。

4-2-4. バージョンアッププログラム、パッチ提供

開発元から提供されたバージョンアッププログラム、パッチを提供します。

補足事項

- ・ 弊社ダウンロードサイトから取得していただきます。
- ・ インストール作業、設定作業は、お客様に実施していただきます。
- ・ 全ての不具合に対して修正版の提供をお約束するものではありません。

5 ソフトウェア製品のサポートサービス

5-1. 受付時間

受付時間は以下のとおりです。

- ・ 平日（年末年始、土日祝祭日および弊社指定日を除く）の 9 時から 17 時

5-2. サービス内容

5-2-1. Q&A

電話、アズジェントサポート Web（Web メール）で技術的なお問い合わせができます。（保守 ID または契約 ID のご提示が必要です。）

補足事項

- ・ 対象製品および OS の基本操作、TCP/IP などご利用システムの基本的な仕組み・運用・管理に関する一般的な知識のご理解を前提とします。
- ・ 必要に応じて、お客様情報（システム環境、設定値、操作内容等）をご提供いただきます。（本サービスの目的以外には使用しません。）
- ・ 調査に必要な情報の取得は、お客様に実施していただきます。
- ・ 問題の切り分けのため、ソフトウェアのバージョンアップをしていただく場合があります。
- ・ 電話、アズジェントサポート Web による返信をもって、回答いたします。別途文書による回答はいたしません。
- ・ 電話によるお問い合わせの場合、あらためてアズジェントサポート Web による問い合わせをお願いする場合があります。

○ 技術的なお問い合わせとは

- ・ 仕様に関するお問い合わせ
※ただし、開発元で開示可能と判断された仕様に限ります。
- ・ 設定要領・操作方法に関するお問い合わせ
- ・ 対象製品利用時に発生した問題の解決支援

補足事項

- ・ ご購入前のお問い合わせ、本サービスの仕様・契約に関するお問い合わせは、弊社販売代理店または担当営業へご連絡ください。

○ Q&A の完了

弊社が次の条件を満たしたと判断した場合に、Q&A を完了したものとみなします。

- ・ 製品の仕様について回答、または回答できない旨を回答したとき
- ・ 製品の設定要領・操作方法について回答したとき
- ・ 問題が解決したとき
- ・ 問題の回避策を提示したとき
- ・ 問題の不具合箇所を特定したとき
- ・ 問題の原因追究が困難で、調査が進展しないと判断したとき
- ・ 一過性の問題で、再現時の処置方法（調査に必要な取得情報の場合あり）を提示したとき
- ・ 問題が製品の不具合でない、または仕様であることが判明したとき
- ・ 本サービス対象外の問題であることが判明したとき
- ・ その他、お客様との合意により完了と認められたとき

5-2-2. 情報提供

開発元からのバージョンアッププログラム、パッチの情報を提供します。（メールアドレス登録のご申請が必要です。）

アズジェントサポート Web にて技術的な FAQ を提供します。

※アズジェントサポート Web へのアクセスには、アカウント登録が必要となります。

○ 技術的な FAQ とは

以下のような開発元からの情報、開発元へ問い合わせてわかったこと、弊社の検証でわかったこと、よくあるお問い合わせに対する回答等を質問/回答形式にまとめてあり、キーワードや製品で検索することもできます。

- ・ マニュアル記載事項の補足
- ・ 製品の仕様
- ・ 設定要領・操作方法
- ・ メッセージやエラーメッセージの意味や対処方法
- ・ お問い合わせや障害の事例

※設定手順書等、弊社ダウンロードサイトへ掲載の場合もあります。

5-2-3. バージョンアッププログラム、パッチ提供

開発元から提供されたバージョンアッププログラム、パッチを提供します。

補足事項

- ・ 弊社ダウンロードサイトから取得していただきます。
- ・ インストール作業、設定作業は、お客様に実施していただきます。
- ・ 全ての不具合に対して修正版の提供をお約束するものではありません。

6 除外事項

以下は、本サービスから除外するものとします。

- ・ 対象製品の利用環境に起因する問題、お客様が所有する他製品の問題解決支援
- ・ 現地操作または遠隔操作を問わず、お客様のシステムの設定や操作作業
- ・ 機器導入支援およびコンサルテーション
- ・ 対象製品とお客様が所有する他製品との問題切り分け
- ・ 対象製品の設定情報の管理、保管

以下が確認された場合、サポートサービスのご提供ができません。

- ・ 対象製品が不適切に使用又は誤用された場合
- ・ お客様又は第三者により対象製品の修正又は改変が行われた場合
- ・ お客様が、対象製品の製造元が定める利用許諾条件に反した場合
- ・ 弊社が、対象製品の製造元から入手できない情報等を必要とする場合