
DataSpider Cloud プロダクトサポート規定

2021 年 2 月版

株式会社アシスト

1. 概要

本サポート規定は、株式会社セゾン情報システムズ（以下「セゾン情報システムズ社」といいます）の DataSpider Cloud をご利用いただく上でのテクニカル・サポートに適用されます。「お客様」とは、DataSpider Cloud を株式会社アシスト（以下「アシスト」といいます）に注文した法人をいいます。本サポート規定は、セゾン情報システムズ社が定める「DataSpider Cloud サービス仕様書」に対しアシストが付加するテクニカル・サポートを定めています。したがって、お客様は本規定に合意する前に、セゾン情報システムズ社による「DataSpider Cloud 利用規約」、「DataSpider Cloud サービス仕様書」および「DataSpider Cloud サービス仕様書(別紙)」を確認し合意する必要があります。

2. サポート条件

2.1 サポート対象サービス

以下の DataSpider Cloud および DataSpider Cloud オプション機能をサポート対象サービスとします。

- ・ DataSpider Cloud (※1)
- ・ DataSpider Cloud 各種オプション機能 (※2)
- ・ DataSpider Cloud Studio for Web

※1 インスタンス作成時のイメージは、セゾン情報システムズ社提供のもののみを対象とします。

※2 サポート対象のオプションの一覧は本規定末尾の別表に記載します。

2.2 テクニカル・サポート・レベル

アシストが提供するテクニカル・サポートは以下の内容を含みます。

下記項目は、セゾン情報システムズ社による「DataSpider Cloud サービス仕様書(別紙)」に記載のサポート・レベルとは異なります。

- ・ DataSpider Cloud を利用する上での問題又は不具合の診断。
- ・ 商業上合理的な努力によって、DataSpider Cloud における既知の検証可能なエラーを解決することにより、関連する対象ドキュメントに記載する通り、DataSpider Cloud およびそのオプション機能が全ての主要な点において機能するようにすること。
- ・ 変更管理作業中のサポートは、セゾン情報システムズ社の定める「DataSpider Cloud 利用規約」ならびに「DataSpider Cloud サービス仕様書」に記載されています。
- ・ 日本語による 平日、9:00～17:00 の技術問合せに対する対応。
- ・ Web サポート・システム (Ashisuto Web Support Center) への 1 日 24 時間、週 7 日のアクセス(オンラインによる 技術問合せの登録を含みます)
- ・ 対応時間内の技術的なお問合わせに対する支援、技術的な内容以外のカスタマ・サ

ービス支援。

2.3 サポート期間

テクニカル・サポートは DataSpider Cloud の開始日より利用可能となり、サービスの満了日又は終了日をもって終了します（以下「サポート期間」といいます）。アシストは、サポート期間終了後は、本サポート規定に記載されているサポートを提供する義務を負いません。

2.4 技術連絡先

お客様の技術連絡先は、テクニカル・サポート・サービスにおいて、お客様とアシストとの間の唯一の連絡窓口となります。システム上の問題の解決やアシストが問合せの内容を調査及び解決をすることを支援していただくため、お客様の技術連絡先の方はサポート対象のシステムとお客様の DataSpider Cloud 環境について精通していることが重要です。お客様の技術連絡先の方は、技術問合せを登録される際、アシストが問題の診断と切り分けを行うことを支援するために、お客様が直面している問題の基礎的な理解及び問題を再現するスキルをお持ち頂く必要があります。サポート・サービスが中断することがないように、お客様の技術連絡先のご担当者が別の方に変更になった場合はアシストにご連絡いただく必要があります。アシストはお客様の技術連絡先の方から登録された技術問合せ内容をレビューし、上述のようなトレーニング受講により予防できる技術問い合わせをする必要がないよう、特定のトレーニングをお薦めする場合があります。

3. 重要度定義

お客様のサポート対象の DataSpider Cloud に関する技術問合せは、お客様によるアシストの Web サポート・システムを通じたオンライン、又は、Eメール、又は、電話により登録することができます。お客様からの技術問合せに関する重要度は、お客様及びアシストにより選択され、以下の重要度の定義により分類されます。

● 重要度 1

お客様の DataSpider Cloud 本番環境がサービス停止している状態、又はお客様が業務を合理的に継続できないといった深刻な影響を受けている状態。サービスが完全に停止した状態。影響を受ける業務運用がビジネス上ミッション・クリティカルであり、緊急を要する状態。重要度 1 のサービス・リクエストが次の特徴を 1 つ以上含む場合に該当します。

- ・ データ連携処理が動作しない。
- ・ DataSpider Cloud サービスが長期間動作停止し、リソース又は応答に容認できない又は際限ない遅延が発生する。
- ・ サービスが異常終了する。何度か再起動を試みた後も異常終了する状態が継続する。

本書に別途記載がある場合を除いて、重要度 1 の問合せについては、サポート対応時間内において1時間以内に応答するよう合理的な努力をします。問題が解決するまで、又は有用な進展を実現できる限り対応します。

- 重要度 2

サービスに深刻な障害が生じている状態。容認できる回避方法がなく、DataSpider Cloud・サービスの重要な機能が利用できないが、限定された方法での業務運用は継続可能である。

- 重要度 3

サービスに軽微な支障がある状態。影響は不便な程度であるが、機能を修復するための回避方法が必要な場合がある。

- 重要度 4

お客様が、DataSpider Cloud・サービスに関する情報、機能拡張又は文書による説明を要するが、当該サービスの運用に影響がない状態。障害は生じていない状態。

以上

別表 DataSpider Cloud のサポート対象 オプション一覧

オプション

各種オプションアダプタ ※1

HULFT オプション

インターネット VPN オプション

VPC ピアリングオプション

Direct Connect オプション

※1 エディションによりオプション扱いのアダプタは異なります。

以上