
HULFT Square プロダクトサポート規定

2024 年 4 月版

株式会社アシスト

1. 概要

本サポート規定は、株式会社セゾンテクノロジー（以下「セゾンテクノロジー社」といいます）の HULFT Square 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、HULFT Square 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、セゾンテクノロジー社が定める「HULFT Square 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、セゾンテクノロジー社による「HULFT Square サービス利用規約」、「HULFT Square サービス仕様書」および「別添 3 HULFT Square セキュリティホワイトペーパー」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 HULFT Square および HULFT Square オプション機能をサポート対象サービスとします。

- ・ HULFT Square
- ・ HULFT Square 各種オプション機能（※1）
- ・ HULFT Square Designer

※1 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 サポート内容

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、セゾンテクノロジー社による「別添 4 HULFT Square 標準テクニカルサポート」に記載のサポート内容とは異なります。

- ・ 日本語による、平日 9:00～17:00 のお問い合わせに対するサポート対応。
- ・ HULFT Square を利用する上での問題、又は不具合の調査。
- ・ 商業上合理的な努力によって、HULFT Square 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、HULFT Square およびそのオプション機能が全ての主要な点において関連する対象ドキュメントに記載する通りに機能するようにすること。
- ・ Web サポート・システム（Ashisuto Web Support Center-2）への 1 日 24 時間、週 7 日のアクセス（オンラインによるお問い合わせの登録を含みます）。

2.3 サポート期間

テクニカル・サポートは HULFT Square 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お問い合わ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ご担当者はサポート対象のシステムとお客様の HULFT Square 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ご担当者は、お問い合わせを登録される際、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。テクニカル・サポート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ご担当者から登録されたお問い合わせ内容をレビューし、お客様自身による HULFT Square の活用促進を目的として、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 HULFT Square に関するお問い合わせは、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、メール、又は、電話により登録することができます。お客様からのお問い合わ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 HULFT Square 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。
- ・ HULFT Square 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 のお問い合わせについては、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、HULFT Square 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、HULFT Square 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 HULFT Square のサポート対象 オプション一覧

オプション

各種選択・オプションコネクタ ※1

HULFT Square リンク ※2

API マネジメント※2

HULFT Square シングルサインオン ※2

HULFT Transfer Receiver ※2

HULFT Transfer Sender & Receiver ※2

HULFT Integrate ※2

※1 ご契約内容により選択コネクタがオプション扱いになります。

※2 ご契約内容により標準で搭載されている機能もございます。

以上