

JP1 Cloud Service プロダクト・サポート サービス仕様書



株式会社アシスト

目次

1	はじめに	1
1.1	用語の定義	1
1.2	本サービス仕様書の位置付け	1
2	プロダクト・サポートの内容	2
2.1	IDの付与	2
2.2	システム管理者及び問い合わせ者の登録	2
2.3	プロダクト・サポートの範囲	2
2.4	時間帯	2
2.5	回答の終了条件	2
2.6	作業分担	3
3	提供資料及び提供情報	4
3.1	サービス提供資料及び提供情報一覧	4
4	特記事項	5
4.1	個人情報の取扱い	5

<他社商品名、商標等の引用に関する表示>

・本サービス仕様書に記載の会社名、製品名等は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

1 はじめに

本サービス仕様書は、お客様(以下「甲」といいます。)と株式会社アシスト (以下「乙」といいます。)で「JP1 Cloud Serviceに関する取次ぎ及びサポートサービス提供条件」により締結する契約において、乙が提供を取り次ぎ株式会社日立製作所(以下「丙」といいます。)が甲に直接その利用を許諾するクラウドサービスを対象とした、乙が甲に提供するプロダクト・サポートの内容について記述したものです。

なお、乙は、プロダクト・サポートの提供に当たり、その一部を丙を含む第三者に委託します。

1.1 用語の定義

本サービス仕様書で使用する用語の定義を「表 1-1」に示します。

表 1-1 用語の定義

#	用語	定義
1	サービス窓口	甲と乙との作業分担に基づく、問合せ及び障害対応のための乙の窓口
2	丙の環境	丙がクラウドサービスを提供するために、丙の指定する場所に設置したサーバ、端末、ネットワーク機器その他ハードウェア及び OS、ミドルウェア、アプリケーションソフトウェアその他ソフトウェア
3	甲の環境	甲がクラウドサービスを利用するために、甲が所有又は占有するサーバ、端末、ネットワーク機器その他ハードウェア及び OS、ミドルウェア、アプリケーションソフトウェアその他ソフトウェア

1.2 本サービス仕様書の位置付け

本サービス仕様書の位置付けを「図 1-1」に示します。

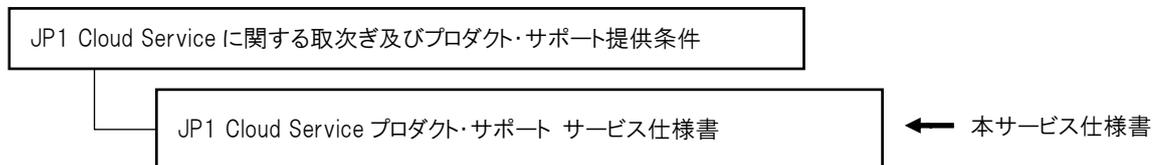


図 1-1 本サービス仕様書の位置付け

2 プロダクト・サポートの内容

2.1 IDの付与

乙は、甲がプロダクト・サポートのサービス窓口利用のための「サービス ID」、乙がインターネット上に開設するお客様用ホームページにアクセスするための「ログイン ID」及び「パスワード」を、甲から申請された甲の業務システム単位に通知します。

2.2 システム管理者及び問い合わせ者の登録

乙は、甲が選任したシステム管理者及び問い合わせ者を、甲の担当者として登録します。

2.3 プロダクト・サポートの範囲

甲は、以下の範囲で乙に対応を依頼することができます。

- (1) クラウドサービスで、丙が甲に提供するサービスの機能、利用方法に関する事項(以下「問合せ」といいます。)
- (2) クラウドサービスで、丙が甲に提供するサービスの障害に関する事項(以下「障害」といいます。)

2.4 時間帯

「2.3 プロダクト・サポートの範囲」に示す問合せ及び障害における、受付及び対応の時間帯を「表 2-1」に示します。

表 2-1 プロダクト・サポートの対応時間帯

#	項目	受付時間	対応時間
1	問合せ	24 時間週 7 日	平日 9:00~17:00 ^{※1}
2	障害		24 時間週 7 日 ^{※2}

※1: 平日とは、「国民の祝日に関する法律」に定める休日及び乙の定める年末年始(12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日まで)を除く、月曜日から金曜日までを指します(お昼休み 12:00~13:00 を除く)。

※2: 重要度 1 の場合は 24 時間対応します。重要度 1 以外の問合せの回答は、翌営業日以降とさせていただきます。

重要度 1 の詳細は <https://www.ashisuto.co.jp/support/priority/> をご参照ください。

2.5 回答の終了条件

乙は、甲から依頼された問合せ及び障害の対応について、次のいずれかの回答を提示します。なお、問合せ及び障害の対応は、当該回答の提示をもって終了するものとします。

- (1) 問合せの依頼に対し、回答を提示
- (2) 障害の対応依頼に対し、対策又は回避策を提示
- (3) 障害の対応依頼に対し、丙が環境に対策又は回避策を適用した旨を提示
- (4) 障害の対応依頼に対し、再発時の処置方法を提示
- (5) 障害の対応依頼に対し、障害が仕様どおりの動作による旨を提示
- (6) 対応の依頼が、クラウドサービスで丙が提供する範囲のものでない旨を提示

2.6 作業分担

プロダクト・サポートにおける甲と乙の作業分担を「表 2-2」に示します。

表 2-2 作業分担

#	作業項目	内容	作業分担(○:実施)	
			甲	乙
1	問合せ	甲の窓口にお問い合わせる。	○	—
2	調査	甲からの問合せ内容をヒアリングし、調査する。	—	○
3	資料採取(丙の環境の資料が必要な場合)	乙が調査に必要と判断した場合、資料の採取を丙に依頼する。	—	○
4	資料採取(甲の環境の資料が必要な場合)	資料の採取を甲に依頼する。	—	○
5		乙からの依頼に基づき、資料を採取し、乙に提供する。	○	—
6	問合せへの回答	問合せに対して甲に回答する。	—	○
7	対策(丙の環境の障害の場合)	調査結果から、必要に応じて丙が丙の環境に対策を行ったことを甲に連絡する。	—	○
8	対策(甲の環境の障害の場合)	乙からの回答に基づき、甲の環境に対策を行う。	○	—

3 提供資料及び提供情報

3.1 サービス提供資料及び提供情報一覧

プロダクト・サポートでは、乙から甲に「表 3-1」に示す提供資料及び提供情報を提供します。なお、甲は提供資料及び提供情報の全部又は一部を乙の合意なく第三者に提供してはならないものとします。また、提供資料及び提供情報の提供形態(電子データの場合のフォーマット形式、記述ルール等)と提供媒体については、乙が規定します。

表 3-1 プロダクト・サポートの提供資料及び提供情報

#	提供資料/提供情報	内容
1	ご契約情報一覧	甲のサービス ID や契約サービス商品情報を記載した帳票
2	プロダクト・サポートサービスのご案内	サービスの利用方法を記述した乙が提供するドキュメント

4 特記事項

4.1 個人情報の取扱い

(1) 利用目的

乙は、プロダクト・サポートで取得した甲の個人情報を、甲へのプロダクト・サポートの提供のため、プロダクト・サポートに関する案内のため及び満足度調査のために利用するものとします。また、その他の目的で利用する場合は事前に甲へ通知し、承諾を得るものとします。

(2) 第三者提供

乙は、甲の個人情報を、上記の利用目的のために乙の委託先に提供する場合を除き、第三者に提供又は開示しません。ただし、以下の場合はこの限りではありません。

(a) 法令の規定により提供しなければならないとき。

(b) 甲の承諾を得たとき。

(3) 取扱いの委託

乙は、甲の個人情報の取扱いを、上記の利用目的の達成に必要な範囲において丙を含む第三者に委託する場合があります。

(4) 個人情報の開示・訂正等について

甲の個人情報について、甲から文書による請求があった場合、乙は、合理的な範囲で、開示、訂正、利用停止等に速やかに応じるものとします。

以上