

超サポ
愉快カンパニー

アシスト

SMAX SaaS テクニカル・サポート規定

2022年12月版

株式会社アシスト

1. 概要

本サポート規定は、Micro Focus（以下「マイクロフォーカス社」といいます）の SMAX SaaS 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、SMAX SaaS 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、マイクロフォーカス社がサービス仕様を定める「Service Description for Service Management Automation X on SaaS」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マイクロフォーカス社による「Service Description for Service Management Automation X on SaaS」を確認し合意する必要があります。

また、本サポート規定は 2022 年 4 月時点のものであり、予告なく変更する場合がありますのでご了承ください

2. サポート条件

2.1 サポート対象サービス

以下をサポート対象サービスとします。

- SMAX SaaS Express

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、マイクロフォーカス社による「Service Description for Service Management Automation X on SaaS」に記載のサポート・レベルとは異なります。

- SMAX SaaS を利用する上での問題又は不具合の診断を行います。
- マイクロフォーカス社への問題又は不具合の報告と問題解決に向けた対応を依頼します。
- SMAX SaaS 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、SMAX SaaS の全ての主要な点において機能するように商業上合理的な努力を行います。
- 日本語による平日、9:00~17:00（日本標準時間）の技術問い合わせを対応します。
- Web サポート・システム（Ashisuto Web Support Center-2）への 1 日 24 時間、週 7 日の利用が可能です（オンラインによる技術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・サポートはアシスト所定書面記載の「クラウドサービス利用期間」に則り、開始日より利用可能とし、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方は、サポート対象のシステムとお客様の SMAX SaaS 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いただく必要があります。

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い合わ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。

以上