

2025 年 6 月 9 日
株式会社日立システムズ

HULFT Series 製品 / DataSpider Servista 技術サポートサービスのご案内 (国内向け)

※本資料に記載されている会社名、製品名は、それぞれの会社の登録商標または商標です。
※本資料に記載されている内容、仕様については、予告なく変更する場合があります。

目次

1.	技術サポートサービスの種類.....	3
2.	対応レベルについて	3
3.	技術サポートサービスの内容.....	4
3-1)	HULFT Standard Support	4
(1)	HULFT Standard Support（通常サポート）	4
(2)	HULFT Standard Support 夜間・休日サポートサービス（1）とのセットで提供	4
3-2)	HULFT Limited Support	5
(1)	HULFT Limited Support（延長サポート）	5
(2)	HULFT Limited Support 夜間・休日サポートサービス（1）とのセットで提供	5
3-3)	DataSpider Servista シリーズ各製品	6
(1)	DataSpider Servista 通常サポート	6
(2)	DataSpider Servista 夜間・休日サポートサービス（1）とのセットで提供.....	6
4.	技術サポートサービスに含まれる開発元提供情報.....	7
5.	問い合わせ窓口	7
6.	技術サポートサービスの注意事項	7

1. 技術サポートサービスの種類

各製品の技術サポートサービスの種類は次のとおりです。

【凡例】○：提供あり

△：メーカーの判断する障害のレベルにより提供あり

【表 1：HULFT シリーズ各製品】

適用 種類	受付時間帯	対応レベル	バージョンアップ版 の提供	レベルアップ版・ リビジョンアップ版 の提供
Standard Support (年間技術サポート)	平日日中 (9:30~17:00)	Level 3	○	○
夜間・休日サポート ※1	平日日中 以外	Level 1	○	○
Limited Support (製品延長サポート)	平日日中 (9:30~17:00)	Level 2	○	△
夜間・休日サポート ※2	平日日中 以外	Level 1	○	△

※1：Standard Support に加入していることが前提

※2：Limited Support に加入していることが前提

【表 2：DataSpider Servista】

適用 種類	受付時間帯	対応レベル	バージョンアップ版 の提供	レベルアップ版・ リビジョンアップ版 の提供
通常サポート	平日日中 (9:30~17:00)	Level 3	○	○
夜間・休日サポート ※3	平日日中 以外	Level 1	○	○

※3：通常サポートに加入していることが前提

2. 対応レベルについて

対応レベルごとの提供サポートサービスの差異は下記のとおりです。

対応レベル			内容
Level 1	Level 2	Level 3	
○	○	○	製品の使い方や、仕様に関するお問い合わせ、情報提供
	○	○	製品の障害に対する復旧支援および製品の障害事例回答
		○	製品の障害に対する原因調査および恒久対策の提示

3. 技術サポートサービスの内容

各製品の技術サポートサービスの内容は次のとおりです。

なお、夜間・休日サポートサービスのみの提供は行っておりません。

3-1) HULFT Standard Support

(1) HULFT Standard Support（通常サポート）	
サービス時間 (日本時間)	平日（月曜日～金曜日） 9:30 ～ 17:00 (ただし、祝祭日および年末年始、当社特別休業日を除く)
サービス内容	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ② 製品の障害に対する復旧支援、原因調査 ③ 製品に関する情報提供 ※5 ④ バージョンアップ版の提供 ※6 ⑤ レベルアップ版・リビジョンアップ版の無償提供 ⑥ OS 変更によるライセンス書き換え、グレードアップ版の提供 ※お客さま起因（操作・設定ミスなど）による障害発生時は、修復・復旧支援について別途費用が発生いたします。 ※お問い合わせへの技術サポート対応は、お客さまから情報提供いただくことが前提となります。

(2) HULFT Standard Support 夜間・休日サポートサービス (1) とのセットで提供	
サービス時間 (日本時間)	(1) HULFT Standard Support（通常サポート）のサービス時間外
サービス内容	① Standard Support サービス提供時間内は、Standard Support と同等のサービスとなります。 ② Standard Support サービス提供時間外は、以下のサービス内容となります。 ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ・製品に関する情報提供 ※5 ※夜間・休日のシステム停止を伴う障害発生時は、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応となります。

3-2) HULFT Limited Support

(1) HULFT Limited Support (延長サポート)	
サービス時間 (日本時間)	平日（月曜日～金曜日） 9:30 ～ 17:00 (ただし、祝祭日および年末年始、当社特別休業日を除く)
サービス内容	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ② 製品の障害に起因する動作不良に対する回避方法の提示 ただし、あらかじめ当社において回避方法が判明している動作不良に限ります。 ③ 製品に関する情報提供 ※5 ④ バージョンアップ版の提供 ・別途料金が必要となる場合があります。 ・バージョンアップ後の製品は Standard Support が提供されている製品が対象となります。

(2) HULFT Limited Support 夜間・休日サポートサービス (1) とのセットで提供	
サービス時間 (日本時間)	(1) HULFT Limited Support (延長サポート) のサービス時間外
サービス内容	① Limited Support サービス提供時間内は、Limited Support と同等のサービスを提供いたします。 ② Limited Support サービス提供時間外は、以下のサービス内容となります。 ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ・製品に関する情報提供 ※5 ※夜間・休日のシステム停止を伴う障害発生時は、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応となります。

※4 過去事例、ナレッジベースからのご回答。

※5 「HULFT Technical Support Site」より閲覧、取得が可能です。

※6 OS バージョンによっては、有償となる場合がございます。詳細については、お問い合わせください。

3-3) DataSpider Servista シリーズ各製品

(1) DataSpider Servista 通常サポート	
サービス時間 (日本時間)	平日（月曜日～金曜日） 9:30 ～ 17:00 (ただし、祝祭日および年末年始、当社特別休業日を除く)
サービス内容	① 製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ② 製品の障害に対する復旧支援、原因調査 ③ 製品に関する情報提供 ※5 ④ バージョンアップ版の提供 ※6 ⑤ レベルアップ版・リビジョンアップ版の無償提供 ⑥ OS 変更によるライセンス書き換え、グレードアップ版の提供 ・お客さま起因（操作・設定ミスなど）による障害発生時は、修復・復旧支援について別途費用が発生いたします。 ・お問い合わせへの技術サポート対応は、お客さまから情報提供いただくことが前提となります。製品のバージョンがどのサポートステージにあるかによって、それぞれのサポートレベルが設定されており、技術サポートサービスの提供範囲が異なります。(DataSpider Servista プロダクトライフサイクルに準じます。)

(2) DataSpider Servista 夜間・休日サポートサービス (1) とのセットで提供	
サービス時間 (日本時間)	(1) DataSpider Servista 通常サポートのサービス時間外
サービス内容	① 通常サポートサービス提供時間内は、通常サポートと同等のサービスを提供いたします。 ② 通常サポートサービス提供時間外は、以下サービス内容となります。 ・製品の使い方や、仕様に関する問い合わせ対応 ※4 ・製品に関する情報提供 ※5 ※夜間・休日のシステム停止を伴う障害発生時は、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応となります。

※4 過去事例、ナレッジベースからのご回答。

※5 「HULFT Technical Support Site」より閲覧、取得が可能です。

※6 OS バージョンによっては、有償となる場合がございます。詳細については、お問い合わせください。

4. 技術サポートサービスに含まれる開発元提供情報

開発元：株式会社セゾンテクノロジー

製品 Web サイト：<https://www.hulft.com/>

HULFT Technical Support Site：<https://www.hulft.com/tech-support>

ユーザー専用サイト（myHULFT）：<https://his.hulft.com/mypage/login/>

HULFT プロダクトライフサイクル：<https://www.hulft.com/support/new-productpolicy>

DataSpider Servista プロダクトライフサイクル：<https://www.hulft.com/support/ds-productpolicy>

5. 問い合わせ窓口

株式会社日立システムズ HULFT お問い合わせ窓口

mailto：hulft.info.dj@hitachi-systems.com

<注意：お問い合わせ窓口のお取り扱いについて>

技術サポートサービスの契約期間中の技術的なお問い合わせは「HULFT サポート窓口」宛てにご連絡ください。

「HULFT サポート窓口」のメールアドレスは技術サポートサービスの契約締結時に別途送付されます「サポート開始のご案内」でご案内いたします。

6. 技術サポートサービスの注意事項

- ① 技術サポートサービスは、ご契約の対象製品に対してのみご提供いたします。
- ② 当サポートサービスは、メーカーが推奨する動作環境下で稼働している製品のみを対象とします。
- ③ 拡張版（バージョンアップ版）の無償提供は、技術サポートサービス契約期間中に製品のバージョンアップを保証するものではありません。
- ④ サービスイン後（当社受注後）はいかなる理由によっても途中解約はできません。
- ⑤ オプション製品のための技術サポートサービス解約はできません。
- ⑥ 技術サポートサービスは技術サポートサービス契約期間中のみ有効です。技術サポートサービス契約期間終了後に、サービスは自動的に終了いたします。
- ⑦ 技術サポートサービスの継続をご希望の場合は、技術サポートサービス契約期間が終了するまでに手続き願います。
- ⑧ 技術サポートサービス契約期間終了後、継続手続きのお申し込みがない期間は、技術サポートサービスを停止いたします。
- ⑨ 技術サポートサービス契約基準日は、サポート対象製品出荷日の翌月 1 日になります。
- ⑩ 技術サポートサービス利用開始日は、製品と同時にご注文いただいた場合は、製品出荷日となります（図 I 参照）。技術サポートサービスを製品と同時にご注文いただけない場合は、別途技術サポートサービスをご注文いただき、メーカーの手続き完了後に、技術サポートサービスが利用

可能となります。

【図 1】



- ⑪ 技術サポートサービスは、原則として1年単位での更新となります。
- ⑫ 技術サポートサービス開始日は毎月1日のみ設定可能です。日単位での期間調整はできません。
- ⑬ ご継続の技術サポートサービス開始日は、現在の技術サポートサービス終了日の翌日となります。
技術サポートサービス契約期間終了日以降に継続手続きをお申し込みいただいた場合でも、技術サポートサービス開始日は、以前の技術サポートサービス期間終了日翌日となります。

以上