

HULFT Series 製品 / DataSpider

技術サポートサービスのご案内

(国内向け)

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
(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.....	4
(3) HILFT - Limited Support (延長サポート)	5
(4) HULFT -Limited Support 夜間・休日サポートサービス	5
(5) DataSpider Servista 通常サポート	6
(6) DataSpider Servista 夜間・休日サポートサービス	6
4. 開発元.....	7
5. 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通りです。

1. 1 HULFT シリーズ各製品

種類 \ 適用	受付時間帯	対応レベル	バージョンアップ 提供	レベル/リビジョンアップ 提供
Standard Support (年間技術サポート)	平日日中	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	Level 2	○	△
夜間・休日サポート ※2	平日日中 以外	Level 1	○	△

※1：Standard Support に加入している事が前提

※2：Limited Support に加入している事が前提

1. 2 DataSpider Servista

種類 \ 適用	受付時間帯	対応レベル	バージョンアップ 提供	レベル/リビジョンアップ 提供
通常サポート	平日日中	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事が前提

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通りです。

対応レベル			内容
Level 1	Level 2	Level 3	
○	○	○	製品の使い方や、仕様に関するお問合せ、情報提供
	○	○	製品の障害に対する復旧支援/製品の障害事例回答
		○	製品の障害に対する原因調査及び恒久対策の提示

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通りです。

1) HULFT シリーズ 各製品

(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 (但し、祝祭日および年末年始、弊社特別休業日を除く)
サービス内容	① 製品の使い方や、仕様に関する問合せ対応 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 ※12 ④ バージョンアップ版の提供 ※13 ⑤ リビジョンアップ版・レベル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 ※お客様起因(操作・設定ミスなど)による障害の場合は、修復・復旧支援について別途料金がかかります。 ※お問合せへの対応において、お客様から情報提供頂く事が前提のサービスとなります。提供頂く情報により、提供レベルは変動致します。

(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)	24時間
サービス内容	① Standard Support サービス提供時間内は、Standard Support と同等のサービスを提供致します。 ② Standard Support 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、仕様に関する問合せ対応 ・製品に関する情報提供 ※12 ※夜間・休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧として、暫定対処、業務の再実行をお願いする場合がございます。運用復旧とみなす状態につきましては、お客様と協議させていただきます、弊社が可能な支援についてご説明させていただきます。

(3) HILFT - 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 (但し、祝祭日および年末年始、弊社特別休業日を除く)
サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> ① 製品の使い方や、仕様に関する問合せ対応 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 但し、予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 ※12 ④ バージョンアップ版の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・原則として別途料金を申し受けます。 ・対象は Standard Support が提供されているバージョンアップ版のみです。

(4) HULFT - Limited Support 夜間・休日サポートサービス (3) とのセットで提供	
サービス時間 (日本時間)	24時間
サービス内容	<ul style="list-style-type: none"> 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致します。 ② Limited Support サービス提供時間外は、以下サービス内容となります。 <ul style="list-style-type: none"> ・製品の使い方や、仕様に関する問合せ対応 ※11 ・製品に関する情報提供 ※12 <p>※夜間・休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧として、暫定対処、業務の再実行をお願いする場合がございます。運用復旧とみなす状態につきましては、お客様と協議させていただきます、弊社が可能な支援についてご説明させていただきます。</p>

※11 過去事例、ナレッジベースからのご回答。

※12 技術サポート専用サイトより閲覧、取得が可能です。

※13 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。

2) DataSpider Servista シリーズ各製品

(5) 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 (但し、祝祭日および年末年始、弊社特別休業日を除く)
サービス内容	<p>① 製品の使い方や、仕様に関する問合せ対応 ※11</p> <p>② 製品の障害に対する復旧支援、原因調査</p> <p>③ 製品に関する情報提供 ※12</p> <p>④ バージョンアップ版の提供 ※13</p> <p>⑤ リビジョンアップ版・レベルアップ版の無償提供</p> <p>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</p> <p>※お客様起因(操作・設定ミスなど)による障害の場合は、修復・復旧支援について別途料金がかかります。</p> <p>※お問合せへの対応において、お客様から情報提供頂く事が前提のサービスとなります。提供頂く情報により、提供レベルは変動致します。</p> <p>※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。 ※14</p>

(6) 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)	24時間
サービス内容	<p>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致します。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・製品の使い方や、仕様に関する問合せ対応 ※11 ・製品に関する情報提供 ※12 <p>※夜間・休日のシステム停止を伴う障害の場合、運用復旧を最優先とし、原因調査、恒久対策の提示などは、翌営業日の対応とさせていただきます。運用復旧として、暫定対処、業務の再実行をお願いする場合がございます。運用復旧状態の定義につきましては、お客様と協議させていただきます。弊社が可能な支援についてご説明させていただきます。</p>

※11 過去事例、ナレッジベースからのご回答。

※12 技術サポート専用サイトより閲覧、取得が可能です。

※13 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。

※14 製品プロダクトライフサイクルに準じます。

4. 開発元

株式会社セゾン情報システムズ

製品ウェブサイト：<https://www.hulft.com/>

技術サポート専用サイト：<https://www.hulft.com/tech-support>

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

5. 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するものです。
- 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、製品のみが対象に適用されます。
- ③ 拡張版（バージョンアップ版）の無償提供は、サービス対象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 オプションのみ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サービス対象期間に対してのみご提供し、対象期間終了後は自動的にサービスを終了させていただきます。
- ⑦ 技術サポートサービスの継続をご希望の場合は、サービス対象期間が終了するまでに更新手続きをお願いします。
- ⑧ 技術サポートサービス契約期間終了日以降、継続手続きをお申込みいただくまでの期間は、原則として技術サポートサービスは停止させていただきますので、予めご了承ください。
- ⑨ 技術サポートサービス開始基準日は、サポート対象製品出荷日の翌月1日になります。
同時にご注文いただいた場合は、技術サポートサービスは製品出荷日より利用可能です。
同時にご注文いただけない場合、メーカーの手続き完了後、技術サポートサービスが利用可能です。
- ⑩ 技術サポートサービスは、原則として1年・3年・5年単位での更新となります。
- ⑪ 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。
- ⑫ ご継続のサポート開始日につきましては、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込みいただいた場合でも、サービス開始日は、以前のサービス期間終了日翌日となります。

以上