

はじめにお読みください。

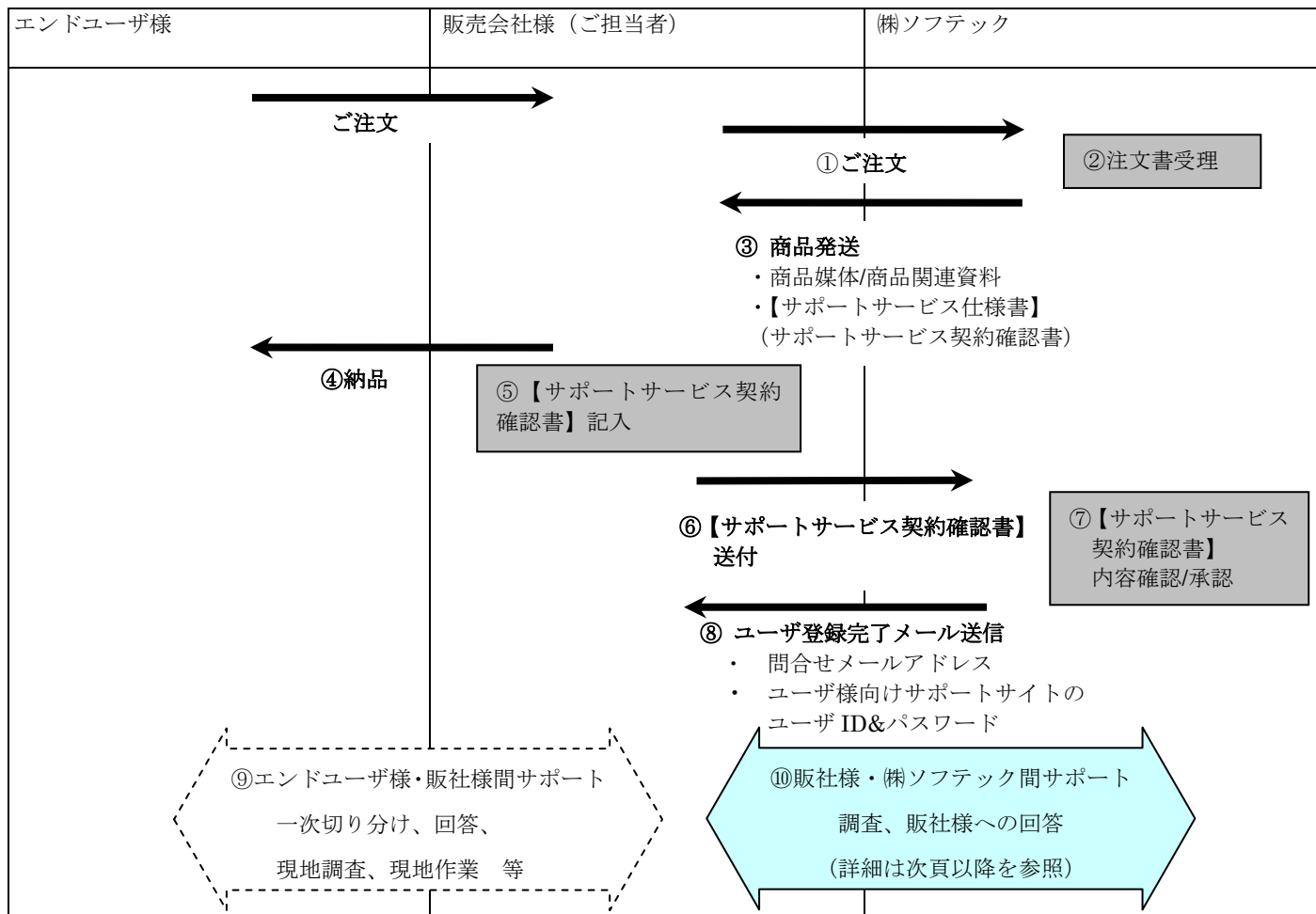
MyWeb® Portal Office のサポートは、(株)ソフテックと販売会社様との間の契約として、今回ご購入頂いた販売会社様に対し、【サポートサービス仕様書】に明記されている内容に従って、実施いたします。

販売会社様（ご担当者）は、商品に添付しております【サポートサービス仕様書】の内容をご確認後、【サポートサービス契約確認書】に必要事項をご記入の上、弊社までお送り頂きますよう（FAX、Mail、郵送など）、お願いいたします。

※本サポートサービスは、(株)ソフテックがエンドユーザ様と直接結ぶ契約ではありませんので、ご注意ください。

【サポートサービス契約手順】

以下はサポートサービスご契約までの流れとなります。



【サポートサービス契約確認書】は、販売会社様（ご担当者様）がご記入の上、送付ください。

(株)ソフテックが【サポートサービス契約確認書】を受理後、サポートサービス開始となります。

※初年度のサポートサービス期間は、製品（パッケージ）出荷（上記③）月の翌月1日から換算して1年間となりますので予めご了承下さい。

※2年目以降サポートサービスをご注文の際は、注文書に必ずサポート期間（1年間）を記載頂きますようお願い致します。

本件のお問い合わせ先/確認書送付先

(株)ソフテック パッケージソリューション部 MyWeb グループ
〒783-0060 高知県南国市蛍が丘1丁目4番 高知富士通テクノポート 2F
Tel : 088-862-4011 Fax : 088-880-8866
E-Mail : mywebpo@softec-inc.co.jp
お問い合わせ先ホームページ <http://www.softec-inc.net/mywebportal/>

< 別 紙 >

簡単イントラネット型グループウェア

MyWeb® サポートサービス仕様書

MyWeb® Portal Office

第1版

2009年9月1日
株式会社ソフテック

【サポートサービス仕様書】

1. サービスの実施

株式会社ソフテック以下「当社」という)は、MyWeb® Portal Office 製品を現地サポートをさせていただいている販売会社様(以下「販社様」という)に対し、次項に記載したサービスを実施するものとします。

MyWeb® Portal Office 製品を運用していただいているお客様(以下「エンドユーザ様」という)が当サービスの利用を希望する場合、エンドユーザ様及び販社様は当サービス仕様書の内容を承認の上、販社様を経由して、当社に申し込むものとします。

サポート契約の内容及びエンドユーザ様の動作環境などについて、最終頁の【サポートサービス契約確認書】にて確認を行い、当文書の内容に基づいてサービスを実施するものとします。

2. サービスの対象

ご購入いただいた MyWeb® Portal Office 製品のうちで、サポート契約を締結していただいているシステム、かつ、【サポートサービス契約確認書】に記載されている環境で動作しているシステムを対象とします。

3. サービスの期間

サービス期間は、当サービスを締結後、翌月 1 日から換算して 1 年間と致します。ご契約を継続される場合は、サービス満了の 1 カ月前までにサポートサービスの注文の手続きをお願い致します。

注文の手続きをされない場合は自動的に解約となりますのでご注意ください。

4. サービスの受付・時間帯

販社様からのご連絡は、指定の電子メールで受け付け致します。

当サービスの実施時間は、土日祝日・年末年始・当社指定休日(特別休日等、その他当社が必要と認める指定休日)を除く、9:00~12:00、13:00~17:00と致します。

5. サービスの内容

(1) 障害対応の実施

・不具合等の問題発生した場合、その原因が MyWeb® Portal Office 製品に起因するものであるかどうかの切り分けを販社様におこなっていただくものとします。

販社様と当社が、不具合の発生がサービス対象の MyWeb® Portal Office 製品に起因すると判断した場合についてのみ対応させていただくものとします。

・エンドユーザ様に対して個別にシステム開発・改造した部分の機能に関する障害対応は当サービスに含まれておりません。

(2) 障害修正モジュールの提供

・当サービスを契約されている MyWeb® Portal Office 製品が起因とする不具合に対応するため、当社がモジュールの修正を行った場合、その修正に関する情報および修正モジュールは、ホームページ(ユーザ様向け専用サイト)にて通知・提供致します。

・エンドユーザ様に対して個別にシステム開発・改造した部分についての障害修正モジュールの提供は、当サービスに含まれておりません。

(3) 運用上の質問対応の実施

・エンドユーザ様に対して個別にシステム開発・改造した部分の機能に関する質問対応は当サービスに含まれておりません。

※MyWeb®の内部仕様に関するご質問や要望事項につきましては、回答を控させていただくことがございます。ご了承下さい。

(4) 機能改善モジュールの提供

・機能改善が行われた場合には、レベルアップモジュールをホームページ(ユーザ様向け専用サイト)にて通知・提供致します。(バージョンアップの場合は、別途、有償となる場合がございます)

・エンドユーザ様に対する個別のシステム開発・改造は当サービスに含まれておりません。

・エンドユーザ様に対して個別にシステム開発・改造した場合のバージョンアップモジュールの提供は当サービスに含まれておりません。

・バージョンアップに伴うインストールやデータ移行の作業などは、当サービスに含まれておりませんので、販社様にて行ってください。

・OS やブラウザのバージョンアップに伴う対応作業は、当サービスに含まれておりません。

(5) サポート対象外

・MyWeb® Portal Office 以外(OS、データベース、ネットワーク、ハードウェア)の機能、使用法などの質問およびトラブル。

・導入に関するコンサルティング(システム構築)、サイドプランに関するお問合せ。

6. サービスに対する責任

(1) ご提供するサービス(障害対応、質問対応)の当社の責任は、販社様の問合せに対して、最善の努力をもって回答致しますが、問題の解決を保証するものではありませんので、予めご了承ください。

(2) OS、データベース等の基本ソフトの開発元サポートが終了した場合は、たとえ年間サポート期間中であっても、サポート保証外とさせていただきますので、予めご了承ください。

(3) 当サービスにはいかなる場合においても現地での作業は含まれておりませんので、予めご了承ください。

7. サービスの再委託

当社は当サービスに基づき受託したサービスの全部または一部の作業を、当社の責任において第三者に再委託できるものとします。

8. サービスで収集した情報の取り扱いについて

(1) 利用目的

サポートサービス確認書にて収集した情報やトラブル対応のために採取していただいた情報（実行ログやハードコピーなど）は、サポートサービスの為にのみ利用させていただきます。

なお、ハードコピーなどを採取していただいた場合には、個人情報（利用者名、メールアドレスなど）を読取不可とした状態で当社に送付していただくよう、お願いします。

(2) 利用期限

収集した情報はサポート契約満了後であっても、当社が MyWeb®PortalOffice の販売、サポートサービスを継続する間は保持しますので、予めご了承ください。

(3) 再利用

収集した情報は過去事例として保持し、類似例の検索などサポートサービスに再利用しますので、予めご了承ください。（ただし、技術情報に関する内容のみの利用とし、サポートに無関係な個人情報等の再利用、開示は行いません）

9. サービスの途中解約について

当サービスの契約期間中に弊社様より解約のお申し出があった場合は、お申し出があった時点で当サービスを停止致します。

なお、解約日からサービス満了日までのサポート費用の返却は致しかねますので、予めご了承ください。

10. サービスの終了

当社の都合によりサービスを終了する際は、サービス終了の6ヶ月前までにサービス契約を締結していただいている弊社様にご案内させていただきます。

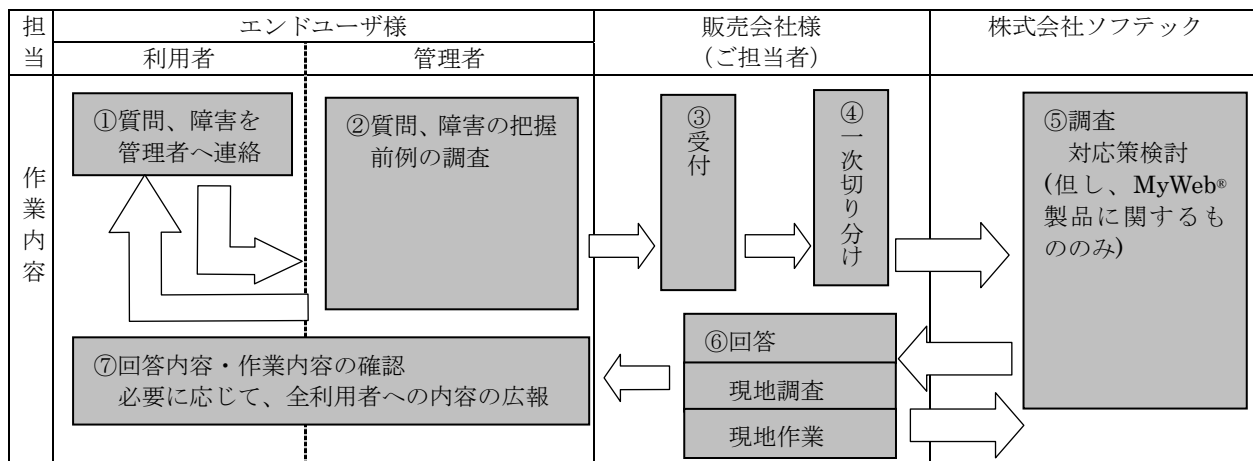
※サービス契約の満了以降にサービス終了を迎える場合は、契約満了時の再契約は致しかねます。

【サポート作業 役割分担／連絡ルート】

I. 質問対応、障害対応など

・エンドユーザ様～販売会社様（ご担当者）～株式会社ソフテックの連絡

1)連絡ルート（エンドユーザ様～販売会社様（ご担当者）～株式会社ソフテック）



2)役割分担

①	質問、障害を管理者へ連絡	エンドユーザ・利用者様	質問や障害が発生した場合、エンドユーザ様の管理者に連絡する。
②	質問、障害の把握前例の調査	エンドユーザ・管理者様	質問や障害内容を把握し、前例・類似例がないかを調査する。これまでも同様の問題が発生している場合には、対応方法を利用者に連絡する。 新規の問題であれば、販売会社様（ご担当者）に連絡する。
③	受付	販売会社様 (ご担当者)	エンドユーザ様から第一報を受け付け、MyWeb®製品以外（ハード、OSなど）、MyWeb®製品のいずれに関するものかを切り分ける。MyWeb®製品に関するものであれば、株式会社ソフテックに連絡する。 ※1
④	一次切り分け		
⑤	調査、対応策検討	株式会社ソフテック	販売会社様（ご担当者）より連絡を受け、MyWeb®製品に対して調査（現地調査を除く）を実施し対応策を検討する。
⑥	回答 現地調査 現地作業	販売会社様 (ご担当者)	株式会社ソフテックからの対応策をエンドユーザ様に連絡する。必要に応じて、現地調査、現地作業を実施する。
⑦	回答内容・作業内容の確認	エンドユーザ様	回答された内容、及び、作業内容の確認をおこなう。必要であれば、全利用者に内容連絡を行う。

※1 サポートメールの運用

質問、障害のいずれの場合も、各ステイクホルダーでインシデント情報として共有しやすくする為、あるいは、言った言わないの問題を防止する為、基本的にメールにて連絡くださいますようお願いいたします。

年 月 日

【サポートサービス契約確認書】

株式会社ソフテック M

エンドユーザ名をご確認ください。
※空白の場合はお手数ですが直接ご記入ください。

お客様担当者

1. エンドユーザ名

山田〇〇商事株式会社様

TEL: _____ 名前: _____ お名前: _____

販売元ご担当者の連絡先を記入して下さい。
(必須)

2. 住所

3. 担当者名

4. TEL

5. メールアドレス

システムの管理をされる方のお名前及びご連絡先をご記入下さい。

サポートご担当者

会社名: _____ お名前: _____

TEL: _____ メールアドレス: _____

実際にユーザ様をサポートされるご担当者をご記入ください。(必須)

6. 購入ライセンスをご確認ください

~150 ユーザ版 ~300 ユーザ版 ~500 ユーザ版 その他 _____ ユーザ版

7. バージョンレベル

V1.1.07

サポート契約継続の場合は、お手数ですがご記入ください。(必須)

8. 契約終了日 (サポート期間は、サポート注文日翌月から1年間です)

2007年 10月 31日

お客様情報 (以下の項目は、分かる範囲でご記入下さい。)

A. クライアント台数・ユーザ数

クライアント台数: **30台** ユーザ数: **50人**

B. 動作環境 (詳細に記述してください。)

(1) WWW サーバ機種名 (記入してください) / CPU / メモリ

機種名: **PRIMERGY TX150**

CPU: **Pentium4 2.66GHz** メモリ: **512MB**

(2) WWW サーバの OS (該当 OS にチェックをしてください) と OS のサービスパック (適用しているサービスパックを記入してください)

Windows Server 2008 Std Windows Server 2003 Std / サービスパック _____

(3) WWW サーバで動作している他アプリケーション (記入してください)

ウィルスソフトの場合もご記入ください。

※ 以下(4)~(6)は WWW サーバと DB サーバを別サーバで運用する場合に記入してください。

(4) DB サーバ機種名 (記入してください) / CPU / メモリ

機種名: _____

CPU: _____ メモリ: _____

(5) DB サーバの OS (該当 OS にチェックをしてください) OS のサービスパック (適用しているサービスパックを記入してください)

Windows Server 2008 Std Windows Server 2003 Std / サービスパック _____

(6) DB サーバで動作している他アプリケーション (記入してください)

ご利用のデータベースをご記入ください。

(7) 使用データベース (標準添付以外のデータベースをご利用の場合、記入して下さい。)

SQLServer 2008 WorkGroup/Standard SQLServer 2005 WorkGroup/Standard その他 _____

(8) メールサーバ機種名・OS / サービスパックの適用状況 (e-mail 連携使用時のみ)

機種名: **PRIMERGY TX150** OS: _____

メールサーバソフト名 (例 SendMail, IMail サーバ等): _____

(9) ネットワーク構成等情報 (該当項目にチェックをしてください)

同一内 LAN WAN (回線速度: _____)
 プロキシサーバ使用 (使用ソフト名: _____) プロキシサーバ未使用

サポートサービス仕様書に記載している内容を了承した上、上記1~8の内容をもってサポートサービス契約の申込を致します

WWW サーバと DB サーバを別サーバで運用する場合、DB サーバについてご記入ください。

*. サポートサービス契約確認書で収集させていただいた情報につきましては、サポートサービスの為のみ利用させていただきます。また、提出された内容についてのご照会、変更 (誤りのある場合の修正、削除) については、サポート窓口までご連絡ください。

【サポートサービス契約確認書】

株式会社ソフテック MyWeb 担当宛

弊社様ご担当者
 会社名 _____ お名前 _____
 TEL _____ - _____ メールアドレス _____

サポートご担当者
 会社名 _____ お名前 _____
 TEL _____ - _____ メールアドレス _____

1. エンドユーザ名 _____ 様
2. 住所 _____
3. 担当者名 _____ 様
4. TEL _____ - _____
5. メールアドレス _____
6. 購入ライセンス
 ~150 ユーザ版 ~300 ユーザ版 ~500 ユーザ版 その他 _____ ユーザ版
7. バージョンレベル _____
8. 契約終了日 (サポート期間は、サポート注文日翌月から1年間です)
 _____ 年 _____ 月 _____ 日

お客様情報 (以下の項目は、分かる範囲でご記入下さい。)

- A. クライアント台数・ユーザ数
 クライアント台数: _____ ユーザ数: _____
- B. 動作環境 (詳細に記述してください。)
- (1) WWW サーバ機種名 (記入してください) /CPU/メモリ
 機種名: _____
 CPU: _____ メモリ: _____
- (2) WWW サーバの OS (該当 OS にチェックをしてください) と OS のサービスパック (適用しているサービスパックを記入してください)
 Windows Server 2008 Std Windows Server 2003 Std /サービスパック _____
- (3) WWW サーバで動作している他アプリケーション (記入してください)

- ※ 以下(4)~(6)は WWW サーバと DB サーバを別サーバで運用する場合に記入してください。
- (4) DB サーバ機種名 (記入してください) /CPU/メモリ
 機種名: _____
 CPU: _____ メモリ: _____
- (5) DB サーバの OS (該当 OS にチェックをしてください) OS のサービスパック (適用しているサービスパックを記入してください)
 Windows Server 2008 Std Windows Server 2003 Std /サービスパック _____
- (6) DB サーバで動作している他アプリケーション (記入してください)

- (7) 使用データベース (標準添付以外のデータベースをご利用の場合、記入して下さい。)
 SQLServer 2008 WorkGroup/Standard SQLServer 2005 WorkGroup/Standard その他 (_____)
- (8) メールサーバ機種名・OS/サービスパックの適用状況 (e-mail 連携使用時のみ)
 機種名: _____ OS: _____
 メールサーバソフト名 (例 SendMail,IMail サーバ等): _____
- (9) ネットワーク構成等情報(該当項目にチェックをしてください)
 同一内 LAN WAN (回線速度: _____)
 プロキシサーバ使用(使用ソフト名: _____) プロキシサーバ未使用

本仕様書に記載している内容を了承した上、上記1~8の内容をもってサポートサービス契約の申込を致します

*. サポートサービス契約確認書で収集させていただいた情報につきましては、サポートサービスの為のみ利用させていただきます。

【 送り先 】 株式会社ソフテック MyWeb グループ FAX : 088-880-8866 E-Mail : mywebpo@softtec-inc.co.jp

※電子データをご希望の場合は以下から Word 版をダウンロードしてご利用下さい

<http://www.softtec-inc.net/mywebportal/jp/spdoc/>