STORM® 保守サポートサービス仕様書

平成 26 年 10 月 株式会社ユニゾンシステムズ _{第1版}

更新履歴

版	作成日/修正日		
数			
1.0	2014年10月9日	初版作成	

目次

1	はじめに	1
	1.1 サービス概要 1.2 本書の位置づけ	
2	サービス詳細	1
	2.1 サービスの内容	1
	2.2 対象製品	1
	2.3 対象バージョン	2
	2.4 お問い合わせに関する受付方法	3
	2.5 お問い合わせの受付時間	3
	2.6 運用サポート及び障害発生時のサポートの完了	3
3	サービス提供条件	3
	3.1 提供地域	3
	3.2 サポート対象システム情報の提供	3
	3.3 人員派遣	3
	3.4 対象外となるサービス	4
	3.5 サービスの利用条件	4
4	セキュリティ	4
	4.1 提供いただいた情報	4
	4.2 顧客監査対応	4
5	免責	4
	5.1 免責事項	4
	5.2 データ消失	5
6	その他	5

1 はじめに

1.1 サービス概要

「STORM インストール版保守サポートサービス」(以下、「本サービス」という)は、株式会社ユニゾンシステムズ(以下、「当社」という)が販売する高速ファイル転送アプリケーション「STORM®」インストール版(以下「本ソフトウェア」という)に関して、当社が提供する保守業務です。

1.2 本書の位置づけ

本書は、当社が提供する本サービスの内容について記述したものです。

2 本サービス詳細

2.1 本サービスの内容

本サービスの内容は、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 運用サポート

本ソフトウェアの利用における操作方法や設定方法に関するサポートを行います。

(2) 障害発生時のサポート

本ソフトウェアの利用における障害発生時の原因の特定、技術支援を行います。 ただし、本ソフトウェアに起因又は関連しない障害については対象外となります。

(3) 最新版の製品の提供

当社がリリースした最新版の製品情報のご案内、および製品のご提供をいたします。 ただし、当社が提供する最新版への再インストール作業、および再インストール作業に伴うデータのバックアップや システム保全などの作業はお客様側の費用負担と責任において実施していただきます。

2.2 対象製品

本サービスの対象製品である本ソフトウェアは以下のとおりです。

対象商品	動作環境
STORM サーバ インストール版(Windows 版)	STORM 製品の動作環境については以下を
STORM サーバ インストール版(Mac 版)	参照してください。
STORM サーバ インストール版(Linux 版)	http://www.storm-file.net/product/
STORM クライアント インストール版(Windows 版)	の動作環境項目
STORM クライアント インストール版(Mac 版)	
STORM クライアント インストール版(Linux 版)	

2.3 ソフトウェアバージョンに関する用語の定義

本ソフトウェアは製品名に続く以下の4つの数字にてバージョン情報を表しています。

製品名 A. B. C. D

記号	意味	説明
A	メジャーバージョン	製品の版数。製品体系、ライセンス体系などの変更。
В	マイナーバージョン	通信プロトコルの変更などを伴う大規模な改修。
C	リビジョン番号	小規模な機能追加、小規模な UI の変更。
D	メンテナンス番号	機能追加を伴わない小規模な改修、バグフィックス。

表記例) バージョン「1.2.1.1」

«補足事項 バージョンの相違による通信の確保とソフトウェアの新機能のご利用について»

「STORM®」は、通信プロトコルの名称であり、そのプロトコルを利用している本ソフトウェアの製品名称でもあります。

STORM プロトコルは、本ソフトウェアのバージョンに影響を受けることなく、通信を行うことを基本概念として設計・開発されました。この STORM プロトコルの基本概念のもと、異なるバージョンの本ソフトウェア間(サーバ⇔クライアント間)の通信は確保され、STORM プロトコルによる通信を問題なく行うことができます。

本ソフトウェアは、お客様に予告することなく機能拡張や不具合の改修等を行うものとし、最新バージョンとして ご提供いたします。最新バージョンで実装された本ソフトウェアの新しい機能は、旧バージョンには実装されません ので、異なるバージョンの本ソフトウェア間(サーバ⇔クライアント間)では、ソフトウェアの新しい機能をご利用い ただくことはできませんので、ご注意ください。

STORM プロトコルの基本概念に基づき、異なるバージョンの本ソフトウェア間の通信の確保を原則としますが、STORM ソフトウェア製品が機能拡張や不具合の改修を恒常的に行う中で、実装方法の観点から、通信プロトコルの仕様変更等を伴う大幅な改修が発生した場合に、通信ができない場合が発生する可能性があります。その場合には、ご担当者へのメール案内や当社ホームページ掲載等により、バージョンじ及びリリースに関する情報をご案内いたしますので、ご確認ください。

2.4 サポート対象バージョン

最新バージョンのみを対象とします。

ご利用頂いているバージョンに不具合が発見された場合でもメンテナンスリリースやパッチリリースは提供されず、サポート対象バージョンへのアップグレードをお願いすることになります。

2.5 最新バージョンの情報提供について

製品の最新バージョンリリース情報については、製品のご購入時及び本サービスお申し込み時にご登録いただいたメールアドレスあてにご案内いたします。

また、製品の最新バージョンリリース情報は製品ホームページ(http://storm-file.net/)でご案内いたします。 (2014 年 12 月 1 日運用開始)

2.6 最新バージョンの入手について

製品の最新バージョンのインストールモジュールは、お客様専用サイトからダウンロードいただくことができます。(お客様専用サイトは、ログインが必要です。URL情報及びログイン情報は製品のご購入時及び本サービスのお申

し込み時にご登録いただいたメールアドレスあてにご案内差し上げます。)

ダウンロードが難しい場合はインストールモジュールを CD-ROM にて郵送しますので、お問い合わせください。

2.7 お問い合わせに関する受付方法

問合せに関する受付は電話またはメールにて承ります。問合せ先は以下となります。

電話:092-724-4541

メール: storm@unixon.co.jp

2.8 お問い合わせの受付時間

本サービスの提供時間:平日10:00~18:00

(平日とは、土日祝日および年末年始 (12月 28日から1月3日)を除く営業日を意味します)

2.9 運用サポート及び障害発生時のサポートの完了

当社が次の条件のいずれかを満たしたと判断した場合に、運用サポート及び障害発生時のサポートを完了したものとみなします。

- 商品の仕様について回答したとき
- ・ 商品の設定要領・操作方法について回答したとき
- ・問題が解決したとき
- ・問題の回避策を提示したとき
- ・ 問題の不具合個所を特定したとき
- ・ 問題の原因追究が困難で、調査が進展しないと判断したとき
- ・ 一過性の問題で、再現時の処置方法 (調査に必要な取得情報の場合あり) を提示したとき
- 問題が商品の不具合でない、または仕様であることが判明したとき
- ・ 本サービスの対象外の問題であることが判明したとき
- ・その他、お客様との合意により完了と認められたとき

3 本サービス提供条件

3.1 提供地域

本サービスの提供地域は日本国内とします。

3.2 サポート対象システム情報の提供

本サービスを提供するにあたりお客様に情報のご提供をお願いする場合があります。必要な情報を頂けない場合は、本サービスを提供できない場合がありますので、ご了承願います。

- ◆ 本ソフトウェアがインストールされているサーバおよびクライアントのマシン情報
- ネットワーク構成
- データ転送経路
- お客様の連絡先電話番号
- お客様への電話連絡が可能な時間帯
- STORM サーバおよび STORM クライアントのログファイル

3.3 人員派遣

本サービスによる当社スタッフのお客様への派遣は原則として行いません。

3.4 対象外となるサービス

以下の事項に関しての問合せや障害については対応できません。

- OS やサーバ本体(ハードウェア)の操作方法や障害
- 本ソフトウェア以外のソフトウェアに関する操作方法や障害
- ネットワーク関連の設定や接続方法

3.5 サービスの利用条件

製品の購入後 6 か月間は無償にて本サービスをご提供致します。(製品購入後、本サービスを無償でご提供する期間を『無償サービス期間』とします。)無償サービス期間は、製品を購入した月の翌月から数えて 6 か月目の月末日までです。無償サービス期間経過後は、1 年単位で本サービスをお申し込みいただき、有償でご利用いただくことができます。(有償で本サービスをご提供する期間を『有償サービス期間』とします。)

無償サービス期間終了後に継続して本サービスをご利用いただくためには、無償サービス期間終了日までに本サービスご利用のお申し込み手続きを行ってください。同様に、有償サービス期間終了後に継続して本サービスをご利用いただくためには、有償サービス期間終了日までに更新のお申込み手続きが必要となります。

無償サービス期間経過後に本サービスの利用を申し込む場合は、無償サービス期間終了日の翌日に遡って、 経過年度分と当年度分の費用をご請求いたします(無償サービス期間終了日の翌日から 1 年単位で区切り、 現在日が含まれる年度を『当年度』、現在日が含まれる以前の年度を『過年度』とします。例えば、無償サービ ス期間終了後2年6か月経過の後に本サービスのご利用をお申し込みいただいた場合、『過年度分=2年分』 と『当年度分=1年分』をご請求致します)。有償サービス期間終了後、一定期間経過後に本サービスのお申 し込みをされる場合には、直前の有償サービス期間終了日翌日に遡って、経過年度分と当年度分の費用をご 請求いたします。

本サービスをお申込みいただき、ご利用期間が開始した場合には、期間途中にお客様からご利用中止のお申し 出をいただいても、費用の返戻には応じることができませんのでご了承ください。

4 セキュリティ

4.1 提供いただいた情報

お客様から提供いただいた各種情報は、法令に従い適切に管理をします。使用目的を達成し不要となった情報は、復元できないように消去します。

4.2 顧客監査対応

本サービスに関して、お客様による当社内への立入り監査には対応できません。

5 免責

5.1 免責事項

以下に起因又は関連するトラブルについては、本サービスの対応範囲外とします。

- 利用者によるサーバ停止
- 第三者からの攻撃、妨害、データ改ざん、情報漏えい。
- 火災、停電によるサーバ停止
- 当社管理外の設備(建物、インターネット回線など)
- 天災、戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議など

5.2 データ消失

本サービスの提供中に発生したデータ消失やシステム障害などについては、当社は一切の責任を負いません。予め、お客様側でバックアップを取得するなどの対応を行ってください。

6 その他

本書の記載事項を予告なく変更する場合があります。

以上