別紙

オンサイトサービス
ご利用ガイド

Contents

1.オンサイトサービスとは
1.1 オンサイトサービス メニューについて
1.1.1 時間制オンサイトサービス
1.1.2 インシデント制オンサイトサービス
1.2 通常サポートとの違い

2.ご利用にあたって
2.1 ご購入条件
2.2 料金
2.1.1 トラブル発生時のご購入モデル
2.3 お申し込みから利用までの流れ

FAQ

1　オンサイトサービスとは

1.オンサイトサービスとは

「オンサイトサービス」とは、

「トラブル時の原因切り分けや復旧支援など、
HULFTの技術員に現地に来てほしい」

というニーズにお応えする新しいサポートサービスです。

具体的には何をしてくれるの？

トラブルが発生している現地にHULFT技術担当員が訪問し、以下作業を行います。

- **トラブル状況の調査と情報収集によるトラブル切り分け支援**
- **代替策/回避策の設定支援**
- **調査モジュール/個別修正モジュールの適用支援**

※弊社が問題解決に訪問が最適であると判断した場合のみ実施するサービスとなります。

1.1 オンサイトサービス　メニューについて

サービスは、「時間制サービス」と「インシデント制サービス」の２種類のメニューを用意しています。

サービスメニュー

時間制	**時間制**で HULFT技術担当員の訪問による支援 （オンサイトサービス提供）を行います。
インシデント制	**トラブル解決**（お客様と事前に合意した解決）**まで**、 HULFT技術担当員の訪問による支援 （オンサイトサービス提供）を行います。

1.1.1 時間制オンサイトサービス

サービス名

時間制オンサイトサービス

サービス概要

お客様からのご要請により、**時間制で**技術者をアサインし、HULFT技術担当員の訪問による支援（オンサイトサービス提供）を行います。

サービス対象製品

DataSpider、HDC-EDIを除くHULFT Family製品が対象となります。
年間技術サポートサービス、もしくは24時間サポートサービスをご契約いただいているシリアル№の製品が対象となります。

サービスご提供時間

・365日24時間（呼び出し、相談は締結契約に準ずる）
・1回訪問のみ　上限7.5時間
※受付時間は技術サポート契約時間内といたします。

ご利用回数

・1回　（7.5時間）　※購入から1年間有効

サービス内容

訪問による支援（オンサイトサービス提供）をいたします。
訪問回数は1回のみとし、訪問時間の上限は7.5時間とさせていただきます。
具体的には、トラブルが発生している現地に訪問し、以下作業を行います。

■トラブル状況の調査と情報収集によるトラブル切り分け支援
■代替策/回避策の設定支援

<注意点>
・弊社都合による再訪問は、回数には含みません。
・1回あたりの弊社作業上限時間は7.5時間です。
・上限時間を超える場合、別途オンサイト料金が発生します。
・支援や調査の対象は、弊社製品のみとなります。
・弊社製品範囲外のN/W、H/W、OS についてはお客様に情報をいただく場合がございます。
・交通費、宿泊費は実費精算（遠隔地の場合）。
・製品障害の場合でも費用は発生します。
・実施については、製品お問い合わせ対応を実施している中で、
弊社が問題解決のためにご訪問が最適であると判断させていただいた場合になります。
・問題解決のための最適な対応が訪問以外での対応の場合、
オンサイトサービスのご要望をお断りさせていただく場合があります。

1.1.2 インシデント制オンサイトサービス

サービス名

インシデント制オンサイトサービス

サービス概要

お客様からのご要請により、**トラブル解決（お客様と事前に合意した解決）まで**、 HULFT技術担当員の訪問による支援（オンサイトサービス提供）を行います。

サービス対象製品

DataSpider、HDC-EDIを除くHULFT Family製品が対象となります。
年間技術サポートサービス、もしくは24時間サポートサービスをご契約いただいているシリアル№の製品が対象となります。

サービスご提供時間

・365日24時間（呼び出し、相談は締結契約に準ずる）
・訪問上限回数なし
※受付時間は技術サポート契約時間内といたします。

ご利用回数

・１インシデント　　※購入から1年間有効

インシデントとは、具体的には『お客様と当社が合意した解決まで』を１単位（１インシデント）とするものです。

サービス内容

トラブル解決（お客様と事前に合意した解決）まで、何度でも訪問し支援（オンサイトサービス提供）をいたします。
1回の訪問時間の上限は7.5時間とさせていただきます。

具体的には、トラブルが発生している現地に訪問し、以下作業を行います。

■トラブル状況の調査と情報収集によるトラブル切り分け支援
■代替策/回避策の設定支援
■調査モジュール/個別修正モジュールの適用支援

<注意点>
・1日あたりの弊社作業上限時間は7.5時間です。
・支援や調査の対象は、弊社製品のみとなります。
・弊社製品範囲外のN/W、H/W、OS についてはお客様に情報をいただく場合がございます。
・交通費、宿泊費は実費精算（遠隔地の場合）。
・製品障害の場合でも費用は発生します。
・実施については、製品お問い合わせ対応を実施している中で、
弊社が問題解決のためにご訪問が最適であると判断させていただいた場合になります。
・問題解決のための最適な対応が訪問以外での対応の場合、
オンサイトサービスのご要望をお断りさせていただく場合があります。

1.2 通常サポートとの違い

通常サポート（年間技術サポートサービス）は、原則弊社にて作業を行うのに対し、オンサイトサービスは、HULFTサポート技術担当員による訪問先での支援を行います。
これにより、よりきめ細やかな対処が可能になり、トラブル解決の短縮が図れます。

トラブル発生！

トラブル時のフェーズ	想定タスク
①発生	状況確認、情報収集
	暫定策提示
②原因切り分け	原因切り分け（製品起因かの切り分け）
	調査モジュール適用支援
③復旧支援	復旧策提示
	復旧策適用支援（オペレーション支援）
	個別修正モジュール適用支援

調査や支援

通常サポート（年間技術サポートサービス）

- セゾン情報 社内で調査
- 電話による支援

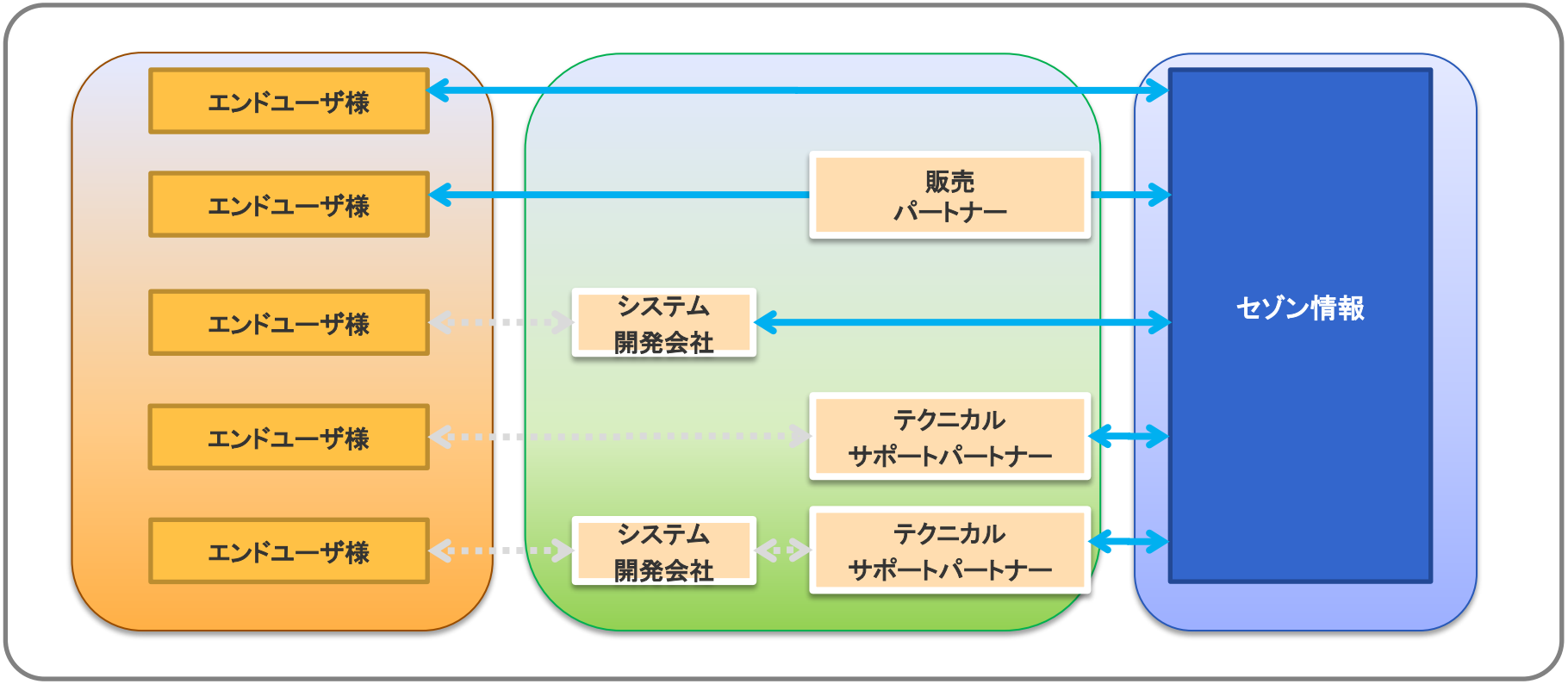
オンサイトサービス

- HULFT技術担当員が貴社へ訪問し調査。その場で支援。

2　ご利用にあたって

2.1 ご購入条件

テクニカルサポートサービスをご契約いただいている製品であれば、購入することができます。
エンドユーザ様はもちろん、システム開発会社様、テクニカルサポートパートナー様もご購入していただけます。
通常の製品同様、販売パートナー様を通じての購入も可能です。



2.2 料金

メニュー

時間制	HULFTオンサイトサービス 時間制
	HULFTオンサイトサービス 時間制 事前購入
インシデント制	HULFTオンサイトサービス インシデント制
	HULFTオンサイトサービス インシデント制 事前購入

詳細

	オンサイトサービス　時間制	オンサイトサービス　インシデント制
サービス提供時間	24時間　365日 （呼び出し、相談はサポート契約内容に準ずる※1）	24時間　365日 （呼び出し、相談はサポート契約内容に準ずる※1）
利用回数	1回（7.5時間上限）/年 購入から1年間有効	1インシデント/年 購入から1年間有効
ご購入条件	サービスを受けたいシリアルが年間技術サポートサービス、もしくは24時間サポートサービスを締結していること	サービスを受けたいシリアルが年間技術サポートサービス、もしくは24時間サポートサービスを締結していること
価格	**15万円** **（事前購入の場合 13万円）** ※交通費、宿泊費は実費（遠隔地の場合）	**60万円** **（事前購入の場合 50万円）** ※交通費、宿泊費は実費（遠隔地の場合）

<注意点>
※1 サービス提供時間について
オンサイト支援作業は、夜間になっても実施しますが、サポート窓口時間（受付時間）はサポート契約に準じます。

2.2.1 トラブル発生時のご購入モデル（想定）

【時間制オンサイト】
13万円

7.5h経過時点で判断

① 解決 → 13万円

② 継続調査 → 【時間制オンサイト】 ＋15万円 → 28万円

③ パッチ適用立会いなど
既存サービスサービスをご依頼 → 【導入サービスの適用】 ＋サービスメニュー料金 例）立会い　平日7.5万円 → 20.5万円

④ 既存サービスメニューに無く
時間制オンサイト支援のご依頼 → 【時間制オンサイト】 ＋15万円 → 28万円

⑤ 継続調査が4回以上超える場合
お客様からの要望
＝インシデントクローズ制 → 【解決までオンサイト】 ＋60万円 → 73万円

費用総額

2.3 お申込みからご利用までの流れ

■お申し込み時

（お客様）
①『HULFT.com』より「オンサイトサービス申請書」をダウンロードし、記入後ご提出ください。
サポート対象とするシリアルをリストアップしていただきます。※前もってご購入いただく場合。

（セゾン情報側）
弊社からお電話でご連絡をいたします。
詳細内容（期間や範囲）について、ご要望を確認させていただきます。

②納品物が届きます。
チケット番号を書いた用紙が送付されます。大切に保管してください。

■ご利用時（トラブル発生時）

③チケット番号を確認したうえで、HULFTテクニカルサポートへお電話してください。

訪問先へ向かいます。

④サイントラブル解決のレベルの認識合わせを行なったうえで、
合意書にサインをします。

⑤オンサイト実施

オンサイト完了後、報告書を作成

⑥実施後、弊社からチケット番号を明記した完了報告書を送付いたします。

FAQ ①

カテゴリ	No.	ご質問	回答
購入方法	1	購入方法を教えてください。	HULFT.comの「オンサイトサービス申込書」をご記入の上、ご注文ください。
購入条件	2	違う製品（HULFTとHUBなど）でも、オンサイトサービスを購入することは可能ですか。	可能です。オンサイトサービスと対象製品のシリアルが紐付されている場合は対応可能です。 ただし、オンサイトサービスでご支援する事象が、製品同士の関連性がない場合は別インシデントとして対応いたします。
	3	HULFT利用者は別会社ですが、対応可能ですか。	はい。オンサイトサービスご契約社様の了承をいただけるのであれば対応させていただきます。
	4	サポート種（通常・24ｈ）が混在するシリアルでオンサイトサービスは受けれますかまたその場合のサポート時間帯はどうなりますか？	サポート種（通常・24ｈ）が混在している場合でも、オンサイトサービスはお申込みいただけます。ただし、オンサイトサポート提供の時間帯は、通常サポート範囲内での対応となります。
	5	購入の単位について、会社、部署、システム、担当者など注意する点はありますか。	お申し込みをいただく際には、ご支援時にご連絡をとれるご担当者様をご指定下さい。またオンサイトサービスは原則会社をまたがったご契約は出来ません。同一エンドユーザとして登録されている製品が対象となります。詳細につきましてはご契約時にお客様に同意をいただく形となります。
	6	製品サポート加入が購入の必須条件となっていますが、サポート期間が１年未満の場合でも購入は可能ですか。	購入は可能です。 ただし製品サポート終了後は、オンサイトサービスをお受けできませんので、必ず製品サポートの継続を行ってください。
	7	訪問先の拠点が異なっていて購入可能ですか？	インシデントとして対応可能な範囲(日本国内)であれば訪問先は問いません。
費用について	8	HULFT技術員の訪問にかかる交通費や宿泊費は必要ですか。	都内100km圏内は無償とさせていただきます。 ただし、対応時間帯等により宿泊が必要になる場合、宿泊費として別途請求いたします。
サポート期間	9	オンサイトの契約期間について、サポート期間は連続して購入する必要がありますか。	連続している必要はありません。 オンサイト申し込み時に有効な契約があればご利用いただけます
	10	サポート期間の終了の定義について教えてください。	オンサイトサービス支援の開始が契約満了日よりも前であれば対応いたします。 オンサイトサービス支援作業が長引き満了日を超過してしまっても、継続してサービスを提供させていただきます。
	11	複数年申し込みはできますか。	申し訳ございません。複数年申し込みは現在受け付けておりません。
問い合わせ先	12	オンサイトサービスを依頼したい場合、どこに連絡をすればいいのですか。	訪問可否を確認したうえで、HULFTテクニカルサポートセンタにて承ります。
技術員について	13	オンサイト支援する人はどのような人ですか。	セゾン情報 HULFT技術員が実施いたします。
	14	毎回同じ人に来てもらうことは可能ですか。	訪問いたします担当者は弊社が選定させていただくため必ずしも同一担当者が対応するとは限りません。また、人数につきましても弊社にて選定させていただきます。
確認方法	15	シリアルの確認方法を教えてください	HULFTカスタマーライセンスサイトにてご確認いただけます。

FAQ ②

カテゴリ	No.	ご質問	回答
支援内容	16	サービス内容はどういうものでしょうか	HULFTSeries製品のトラブルに対してオンサイトにて原因切り分けおよび調査を実施し、復旧支援を行うものです。
	17	トラブルとはどういった状態を指しますか	HULFTおよび関連製品がエラーを出力する、起動しないといった製品の基本機能が動作しない場合を指します。性能要件を満たさない、コード変換などがうまくいかないといったような場合は、お断りをさせていただく場合がありますので、ご了承願います。
	18	オンサイトサービスは、復旧まで現場でお付き合いしてもらえるのでしょうか。	可能な限りオンサイト作業にて復旧支援を行いますが、原因究明・調査方法によっては一度セゾン情報にて作業を行う場合もありますのでご了承いただきますようお願いいたします。
	19	サービス(調査・対応)範囲はどこまででしょうか。	HULFTSeries製品およびHULFTSeries製品とプログラムレイヤで結合されている連携ソフトの一部となります。 それ以外のプログラムレイヤ、ネットワークレイヤおよびOSレイヤについてはサービス範囲外となります。
	20	通常の平日のみの製品サポートを購入している場合、オンサイトサービスを受けれる時間帯は夜間も可能ですか。	オンサイト支援作業は、夜間になっても実施しますが、サポート窓口時間（サポート受付時間）は、サポート契約に準じます。 （例） 通常サポートのシリアル製品については、 → 17時を超える依頼は受け付けません → 16時にトラブルオンサイト依頼があった場合、夜間時間帯も作業を行います
	21	サービス実施時、立会いは必要ですか。	サービス実施時にお客様にてシステム操作・確認をいただく場合もございますので立会いは必須となります。
	22	システムは止めることができないですが、調査復旧はしてくれますか。	可能な限り、現状の環境で調査は行いますが、調査の過程もしくは復旧方法として一度システムを停止していただくこともございますのでご了承ください。
	23	トラブルではなく、導入や設定支援等もお願いできますか。	本サービスはトラブルシューティングの対応となり、お客様のご要望は、「導入支援サービス」という別メニューで対応いたします。 詳細はセゾン情報営業までご相談ください。
	24	依頼し訪問していただいた日に復旧の約束はしてもらえますか。	申し訳ございません。セゾン情報HULFT技術者が最善の対応を実施いたしますが、本サービスはオンサイトにてトラブルシューティングを支援するため復旧の時間のお約束はできかねます。 また、お客様先での最大作業時間は1日あたり7.5時間までとさせていただいております。
	25	海外の拠点までサービス可能でしょうか。	申し訳ございません。現時点では、訪問先およびHULFT導入場所ともに、国内に限定させていただいております。 今後のサービス拡張につきましては検討させていただきます。
	26	緊急の場合至急来てもらえますか。 依頼から作業までの時間を教えてください。	善処いたしますが、必ずしもお時間をお約束することはできかねます。 ご要望をいただいた際にセゾン情報より最短でお伺いできる日時を指定させていただきます。
	27	根本原因がHULFT Series製品の内部的不具合(バグ)だった場合、 修正対応はしてくれるのでしょうか。	原則、既知の不具合が原因と判明した場合、修正方法は製品のバージョンアップ等になります。 バージョンアップ作業はお客様にて実施していただきます。 新規の不具合の場合、次期リリースにて対応としております。