

FUJITSU Hybrid IT Service クラウドサービス

ヘルプデスクサービス仕様書

2021年10月1日

1. 本ヘルプデスクサービスの概要

当社は、本ヘルプデスクサービスを購入した契約者に対し、以下のとおり本サービスに関するサポートを提供します。ただし、ソフトウェアサポート仕様書の対象となるソフトウェアについては、本ヘルプデスクサービスの対象外とします。

2. 問合せ窓口

当社は、本ヘルプデスクサービスに関する契約者からの質問や相談を受付し、回答する問合せ窓口（以下「ヘルプデスク」という）を提供します。なお、契約者は申込において契約者が当社に提示した契約番号およびユーザー名を用いて問合せを行うものとします。また、ヘルプデスクプレミアムを利用する契約者は、当社所定のフォーマットに必要事項を記載のうえ当社に通知するものとし、通知内容に変更が発生した場合は、速やかに当社に当該変更内容を通知するものとします。

問合せ窓口の詳細は下表のとおりとします。

	ヘルプデスク (試用サービス向け) ※1	ヘルプデスク ライト	ヘルプデスク ベーシック	ヘルプデスク プレミアム
問い合わせ 対応時間帯	平日 9:00～17:00 (JST)	平日 9:00～17:00 (JST)	24時間 365日	24時間 365日
問い合わせ 対応窓口	メール	メール	メール/電話	メール/電話
利用の前提条件	本サービスについて最新の修正版を適用していること。			
受け付ける 質問の内容	・本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談	・本サービスの仕様、設定方法および利用方法に関する質問 ・本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談 ・お客様環境において情報セキュリティに関する問題が発生した場合に、本サービスの情報セキュリティ防護措置の維持に影響を与えない範囲の原因調査のための質問・相談		
月次報告	—			・メールによる月次報告書のみ
メンテナンス 運用調整(※2)	—			・当社が実施する計画メンテナンスの日時を当社が提示する複数の日程から契約者の都合に合わせて選択
その他	—			・プレミアム利用者専

			任要員による対応・トラブル/質問対応の一元管理
対応言語	日本語		
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外の問い合わせは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。 ・オートフェイルオーバー時にメール通知をする場合があります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外の問い合わせは、翌営業日 9:00 以降の対応となります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日は、緊急時のみ対応します。緊急以外の問い合わせに関しては、翌営業日（9 時以降）の対応となります。 夜間：17 時～翌 9 時 休日：土日、祝日および当社の休業日 ・緊急時は、電話でお問い合わせください。 ・メールによる問い合わせの場合、電話の場合と異なり、お客様へのご連絡に時間がかかる場合があります。 ・電話による問い合わせの場合、お客様への回答は基本的に電話連絡となります。
制限事項	<p>以下に関する問合せは対象外とします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性能チューニング（設計・構築・運用などに起因する性能評価） ・コンサルティング（設計・構築・運用に関するアドバイス） ・当社サービス環境に関する情報およびログの開示 ・契約者が開発した業務ロジックやアプリケーションのコーディング ・契約者が個別に導入したサービスおよびソフトウェア、本サービスの一部として本サービスリソース上で契約者が配備するソフトウェアおよび契約者が本サービスと組み合わせて使用しているソフトウェア（当社が提供しているものを含む） 		

(※1)サービス仕様書に「試用サービス」と記載されたサービスについては、「ヘルプデスク（試用サービス向け）」が適用されます。

(※2) 対象は、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O IaaS プライベートリソースサービスのサーバ/ストレージ専有型プライベートリソースサービスにおける専有仮想サーバおよび専有ブロックストレージを構成するホストの計画メンテナンスです。

3. 通知

当社は、契約者に対して下表のとおり本サービスに関する通知を行うものとします。

		ヘルプデスク (試用サービス向け)	ヘルプデスク ライト	ヘルプデスク ベーシック	ヘルプデスク プレミアム	
トラブル通知	内容	本サービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻および影響範囲等を通知。				
	方法	ポータル通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	<ul style="list-style-type: none"> ・ポータル/メール/電話通知 ・メールによるトラブル報告書の送付 	
	時間	トラブルの検知から1時間以内を目標に第1報を通知。 (本項目はサービス運用上の目標時間であり、この時間を保証するものではありません)				
メンテナンス通知	内容	本サービスの計画メンテナンスまたは緊急メンテナンスに関する、メンテナンス時間および影響範囲等を通知。				
	方法	ポータル通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	
本サービス内容の更新通知	内容	本サービスで新機能の提供開始または機能向上を実施した際に、当該機能の概要を通知。				
	方法	ポータル通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	ポータル/メール通知	

4. 修正版の提供

当社は、当社が必要と判断する本サービスの修正版を当社の計画に従って提供します。契約者は当該修正版を、契約者の責任において適用するものとします。

5. 本ヘルプデスクサービスの責任

本ヘルプデスクサービスに関する当社の契約者に対する責任は、本ヘルプデスクサービス仕様書に定める作業を契約者のために商業的に合理的な努力をもって実施することに限られるものとします。また、契約者は、本ヘルプデスクサービスが正常に動作しない場合の原因および調査結果については、当社から提供可能な情報に限り提供されるものであり、個別の問合せ等については応じることができない場合があることを了解するものとします。

6. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O CF 向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O CF 向けの本ヘルプデスクサービスには以下の条件が適用されます。

- (1) 本ヘルプデスクサービスは CF コマンドにも適用されるものとします。当社は、CF コマンドについて修正版の提供を行いませんが、当社の裁量で Cloud Foundry のコミュニティに対し修正版の作成を要望することがあります。
- (2) 本ヘルプデスクサービスは、CF でその時点で提供されているビルドパックについてのみ提供されるものとします。ただし、ビルドパックについて、以下のウェブサイトにて最新版として記載されたバージョンの Java (GlassFish 4.1 Web Profile/Java SE 8) を除き、修正版の提供は行われません。

<https://cf-docs.jp-east-1.paas.cloud.global.fujitsu.com/ja/manual/release/basic.html>

7. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O 認証サービス向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O 認証サービス向けの本ヘルプデスクサービスには以下の条件が適用されます。

- (1) 生体認証センサーに関する問合せおよび、生体認証センサーが原因と判明した事象についての対応は対象外とします。

8. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O DB powered by Oracle® Cloud 向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-O DB powered by Oracle® Cloud 向けの本ヘルプデスクサービスには以下の条件が適用されます。

(1) 契約者がオラクルの提供する My Oracle Support を使用して発行した SR（サービス・リクエスト）については、本ヘルプデスクサービスの対象外とするものとします。

(2) 第 2.項にかかわらず、以下のヘルプデスクが適用されるものとします。

問合せ時間帯	24 時間 365 日
問合せ窓口	メール／電話
利用の前提条件	本サービス（Oracle Cloud Services を含む）について最新の修正版を適用していること。
受け付ける質問の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・本サービスの仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問 ・本サービスが正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談
トラブル対応	本サービスでトラブルが生じた場合、トラブル発生時刻、影響範囲等を通知。
トラブル通知	<p>ポータル／メール／電話通知</p> <p>※ポータルへの通知は、OracleCloud ポータルの通知画面のみに通知されることがあります。また、英語のみで通知されることがあります。</p> <p>※メールによる通知は、@oracle.com より契約者に通知されることがあります。また、英語のみで通知されることがあります。</p>
対応言語	日本語
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・夜間・休日は、緊急時のみ対応します。緊急以外のご問合せに関しては、翌営業日（9 時以降）の対応となります。 夜間： 18:00～翌日 9:00 休日： 土日、祝日、12 月 30 日～1 月 3 日 ・ここでの「緊急時」とは、以下の重要度 1 および重要度 2 の状態を指します。 -重要度 1：ビジネス上ミッションクリティカルなシステムが継続不可の状態 -重要度 2：業務継続可能だが、利用者にとって重大な支障がある状態 ・緊急時は、電話でお問合せください。（メールによる問い合わせの場合、電話の場合と異なり、お客様への連絡に時間がかかる場合があります。） ・電話による問い合わせの場合、以降のお客様へのご連絡は基本的に電話となります。
制限事項	第 2 項の制限事項に同じ

(3) Oracle と Java は、Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。

9. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V 向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V 向けの本ヘルプデスクサービスは、下記 URL に記載の内容が適用されます。

- ニフクラお問い合わせ

<https://pfs.nifcloud.com/inquiry/>

10. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V プライベートリージョン向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V プライベートリージョン向けの本ヘルプデスクサービスは、下記に記載の内容が適用されます。

- 下記 URL に掲載される「ニフクラ プライベートリージョンサービス仕様書」の「サポート窓口」

<https://pfs.nifcloud.com/service/privateregion.htm>

11. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V プライベートリソース向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-V プライベートリソース向けの本ヘルプデスクサービスは、下記に記載の内容が適用されます。

- 下記 URL に掲載される「ニフクラ プライベートリソースサービス仕様書」の「サポート窓口」

<https://pfs.nifcloud.com/service/private.htm>

12. FUJITSU Hybrid IT Service Digital Application Platform Kubernetes Service Hatoba 向け本ヘルプデスクサービス

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service Digital Application Platform Kubernetes Service Hatoba 向けの本ヘルプデスクサービスは、下記 URL に記載の内容が適用されます。

- ニフクラお問い合わせ

<https://pfs.nifcloud.com/inquiry/>

13. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud Digital enhanced EXchange コンタクトセンター

本サービス仕様書のその他の記載に関わらず、FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud Digital enhanced EXchange（以下「DEX」という）契約者には、本ヘルプデスクサービスに下記の内容が追加で適用されます。

窓口種別	通常時間問い合わせ窓口	緊急時/障害時間問い合わせ窓口
問合せ時間帯	平日 8:45～17:30 (JST)	24 時間 365 日
問合せ窓口	メール/電話 ※時間外は電話がつながりません。	メール/電話
受け付ける質問の内容	DEX の仕様、設定方法ならびに利用方法に関する質問	DEX が正常に動作しない場合における原因調査・回避措置に関する質問・相談
対応言語	日本語	日本語

注意事項		トラブル内容が DEX 以外のサービスメニューにも及ぶ場合は、サポート仕様は本ヘルプデスクの内容が適用されます。
------	--	----------------------------------------------------------

以 上

附則（2015年10月1日）

本サービス仕様書は、2015年10月1日から適用されます。

附則（2015年12月1日）

本サービス仕様書は、2015年12月1日から適用されます。

附則（2016年1月18日）

本サービス仕様書は、2016年1月18日から適用されます。

附則（2016年9月9日）

本サービス仕様書は、2016年9月9日から適用されます。

附則（2016年10月7日）

本サービス仕様書は、2016年10月7日から適用されます。

附則（2017年4月1日）

本サービス仕様書は、2017年4月1日から適用されます。

附則（2017年4月7日）

本サービス仕様書は、2017年4月7日から適用されます。

附則（2017年4月20日）

本サービス仕様書は、2017年4月20日から適用されます。

附則（2017年4月27日）

本サービス仕様書は、2017年4月27日から適用されます。

附則（2017年10月19日）

本サービス仕様書は、2017年10月19日から適用されます。

附則（2018年5月24日）

本サービス仕様書は、2018年5月24日から適用されます。

附則（2018年6月22日）

本サービス仕様書は、2018年6月22日から適用されます。

附則（2018年10月1日）

本サービス仕様書は、2018年10月1日から適用されます。

附則（2018年11月1日）

本サービス仕様書は、2018年11月1日から適用されます。

附則（2019年1月11日）

本サービス仕様書は、2019年1月11日から適用されます。

附則（2019年6月3日）

本サービス仕様書は、2019年6月3日から適用されます。

附則（2019年9月19日）

本サービス仕様書は、2019年9月19日から適用されます。

附則（2019年11月22日）

本サービス仕様書は、2019年11月22日から適用されます。

附則（2019年12月16日）

本サービス仕様書は、2019年12月16日から適用されます。

附則（2020年6月11日）

本サービス仕様書は、2020年6月11日から適用されます。

附則（2020年7月1日）

本サービス仕様書は、2020年7月1日から適用されます。

附則（2020年8月3日）

本サービス仕様書は、2020年8月3日から適用されます。

附則（2020年8月20日）

本サービス仕様書は、2020年8月20日から適用されます。

附則（2021年10月1日）

本サービス仕様書は、2021年10月1日から適用されます。