

FUJITSU Cloud Service ソフトウェアサポート仕様書

2019年9月2日

1. 本ソフトウェアサポートの対象

本仕様書に基づくソフトウェアサポート（以下「本ソフトウェアサポート」という）の対象となるソフトウェア（以下「対象ソフトウェア」という）は、別紙1、別紙2および別紙3記載のソフトウェア（以下「標準サポート対象ソフトウェア」という）ならびに別紙4記載のソフトウェア（以下「Limited Support 対象ソフトウェア」という）とします。当社は、標準サポート対象ソフトウェアに対して本仕様書第2項に基づくソフトウェアサポート（以下「標準サポート」という）を提供し、Limited Support 対象ソフトウェアに対して本仕様書第3項に基づくソフトウェアサポート（以下「Limited Support」という）を提供するものとします。

2. 標準サポート

(1) サポートの提供

a. FUJITSU Cloud Service for OSS IaaS サービス

- ・ OS 提供サービス
- ・ ソフトウェア提供サービス
- ・ 富士通製ソフトウェア提供サービス
- ・ 仮想アプライアンス提供サービス
- ・ 機械学習環境提供サービス
- ・ Trend Micro Deep Security as a Service

ア. 契約者は、別紙1に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行うことにより、標準サポート対象ソフトウェアに関して標準サポートを受けることを選択し、または標準サポートのレベルを変更することができます。

イ. 契約者が、当社サービス環境上で、標準サポートを受けることを選択し、または標準サポートのレベルを変更した場合、設定または変更後のサポートレベルで問い合わせ可能となるまでに、最大5営業日必要となります。

ウ. 契約者が標準サポートの利用を終了するには、別紙1に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行う必要があります。

エ. 契約者は、一部の標準サポート対象ソフトウェアについて、標準サポートの利用が必須となる場合があります。その詳細は、サービス仕様書等に従うものとします。

b. FUJITSU Cloud Service for OSS ソフトウェア カフェテリア

契約者は、FUJITSU Cloud Service for OSS ソフトウェア カフェテリアにて利用するソフトウェアについて、標準サポートを受けられます。対象ソフトウェアおよびサポートレベルは別紙2に定めるとおりとします。

c. FUJITSU Cloud Service for VMware Cloud Foundation™ サービス

ア. 契約者は、FUJITSU Cloud Service for VMware Cloud Foundation サービスにて利用するソフトウェアについて、標準サポートの利用が必須です。対象ソフトウェアおよびサポートレベルは別紙3に定めるとおりとします。

イ. 契約者が標準サポートの利用を終了するには、FUJITSU Cloud Service for VMware Cloud Foundation サービスの利用契約を終了する必要があります。

(2) サポートの内容

当社が契約者に対して実施する標準サポートの内容は、次に定めるものとします。

a. 問題解決支援

ア. 当社は、電話、当社所定のサポート専用のホームページ（以下「ソフトウェアサポート専用ホームページ」という）または E-mail により、標準サポート対象ソフトウェアに関する下記 1) および 2) の質問・相談を契約者から受け付け、電話にて回答します。当社は、受付・回答に際しては、日本語で対応するものとします。なお、契約者は、当社が標準サポートのために契約者に付与したサポート用 ID を用いて質問・相談を行うものとします。

1)対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問

2)対象ソフトウェア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・相談問題解決支援
イ. 当社は、上記ア. 1.)における問題解決のための回避策を提示します。また、問題解決のために有効だと当社が判断する標準サポート対象ソフトウェアの修正版が存在する場合、当該修正版の提供を行います。

b. ソフトウェアサポート専用ホームページを利用したサービス

当社は、ソフトウェアサポート専用ホームページを通じて、以下の情報を提供します。

ア. 標準サポート対象ソフトウェアに関する仕様、運用方法および障害回避措置などに関する情報

イ. 標準サポートの対応履歴

(3)サポート時間帯

標準サポートの実施時間帯は、以下のとおりとします。

a. 本項第(2)号 a のサポート時間帯は、以下のとおりとします。

ア. 電話での質問・相談の受付の時間帯は、標準サポート対象ソフトウェア毎に別紙 1、別紙 2 および別紙 3 に定めるとおりとします。

イ. FAX、ソフトウェアサポート専用ホームページおよび E-mail での質問・相談の受付時間帯は、24 時間 365 日とします。

ウ. 質問・相談への回答の時間帯は、標準サポート対象ソフトウェア毎に別紙 1、別紙 2 および別紙 3 に定めるとおりとします。なお、別紙 1、別紙 2 および別紙 3 記載の受付時間帯に日本標準時における月曜日から金曜日（ただし、祝日および 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除き、以下「平日」という）の 8 時 30 分から 19 時以外の時間帯が含まれる場合、当該時間帯内に受け付けた質問・相談については、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

b. 本項第(2)号 b のサポート専用ホームページによるサポート提供の時間帯は、24 時間 365 日とします。ただし、計画メンテナンス等、利用規約第 9 条に定める本サービスの提供の中断時間帯は除くものとします。

3. Limited Support

(1)サポートの提供

a. 契約者は、別紙 4 に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行うことにより、Limited Support 対象ソフトウェアに関して Limited Support を受けることができます。

b. 契約者が、当社サービス環境上で、Limited Support を受けることを選択した場合、問い合わせ可能となるまでに、最大 5 営業日必要となります。

c. 契約者が Limited Support の利用を終了するには、別紙 4 に定めるとおり、当社サービス環境上で所定の操作を行う必要があります。

d. 契約者は、一部の Limited Support 対象ソフトウェアについて、Limited Support の利用が必須となる場合があります。その詳細は、サービス仕様書等に従うものとします。

(2)サポートの内容

当社は、Limited Support 対象ソフトウェアに関する問題解決のために有効だと当社が判断する Limited Support 対象ソフトウェアに対する修正版が存在する場合、当該修正版の提供をアップデートサーバを通じて行います。この問題解決支援においては、Limited Support 対象ソフトウェアについての仕様、操作方法に関する質問や対象ソフトウェア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・相談を含みますが、それらに対する回答を約束するものではありません。

(3)サポート時間帯

Limited Support の実施時間帯は、以下のとおりとします。

a. E-mail での質問・相談の受付の時間帯は、平日 9:00-17:00(JST)とします。

b. 質問・相談への回答の時間帯は、規定しないものとします。

4. 本ソフトウェアサポートに対する責任

本ソフトウェアサポートに関する当社の契約者に対する責任は、本仕様書に定める本ソフトウェアサポート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。

5. 制限事項

- OSに関する本ソフトウェアサポートにおいて、Non-maskable Interrupt ボタンを利用したダンプ採取による原因調査は実施できません。
- ソフトウェアサポート専用ホームページで提供されるバージョンアップ・レベルアップのお申込はご利用できません。
- ソフトウェアサポート専用ホームページで提供されるお客様登録情報の参照・変更機能のうち、サポート用 ID の統合はできません。

6. その他

- (1) 契約者は、本ソフトウェアサポートに基づき当社から提供された修正版のプログラム等を、契約者の責任において対象ソフトウェアに適用するものとします。
- (2) 対象ソフトウェアを用いて契約者が作成中、または作成済のプログラムについては、本ソフトウェアサポートの対象外とします。また、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他の技術指導についても、本ソフトウェアサポートの対象外とします。

以 上

別紙 1. 標準サポート対象ソフトウェア(IaaS)

・FUJITSU Cloud Service for OSS IaaS サービス上で配備可能な標準サポート対象ソフトウェア

契約者は、FUJITSU Cloud Service for OSS IaaS サービス上で、ソフトウェア管理機能を利用して、下表に定めるとおり、標準サポート対象ソフトウェアに関するサポートレベルを設定できます。

標準サポート対象ソフトウェアの名称	標準サポート対象ソフトウェアの 配備時に 設定可能なサポートレベル	標準サポート対象ソフトウェアの 配備後に 設定可能なサポートレベル
Windows Server 2008 Standard Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2008 Enterprise Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2012 Standard Edition 64bit 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2012 Standard Edition R2 64bit 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
Windows Server 2016 Standard Edition 64bit 日本語版 (※1※3)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2008 SP4 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2008 R2 SP3 Standard Edition 日本語 版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_24h
SQL Server 2012 Standard Edition 日本語版 (※1 ※2)	nosupport	nosupport spt_24h
SQL Server 2012 Enterprise Edition 日本語版 (※1 ※2)	nosupport	nosupport spt_24h
SQL Server 2014 Standard Edition 日本語版 (※1 ※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2014 Enterprise Edition 日本語版 (※1 ※2)	nosupport	nosupport spt_24h
SQL Server 2016 Standard Edition 日本語版 (※1※2)	nosupport	nosupport spt_daytime(9:00-19:00) spt_24h
SQL Server 2016 Standard Edition 英語版 (※ 1※2)	nosupport	nosupport
Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit) (※1※2)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h

Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit) (※1※2)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x 64bit 英語版 AUS (※2)	spt_24h	spt_24h
Interstage Application Server Standard-J Edition V11 (※4)	spt_24h	spt_24h
Symfoware Server Lite Edition V12 (※4)	spt_24h	spt_24h
Systemwalker Operation Manager Standard Edition V13 (※4)	spt_24h	spt_24h
Systemwalker Centric Manager Standard Edition(マネージャ用) V15 (※4)	spt_24h	spt_24h
Systemwalker Centric Manager Standard Edition(エージェント用) V15 (※4)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VA2 1300 LS(EX) (※5)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VA2 1300 SC (※5)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VA2 2500 LS(SSL) (※6)	spt_24h	spt_24h
IPCOM VA2 2500 SC (※6)	spt_24h	spt_24h
Red Hat OpenShift Container Platform 3.x (ノード) 英語版 (※7)	spt_24h	spt_24h
Red Hat OpenShift Container Platform 3.x (マスタ) 英語版 (※8)	spt_24h	spt_24h
ReNom (開発・分析用) (※9※10)	spt_24h	spt_24h
ReNom (開発・分析・推論・実行用) (※9※11)	spt_24h	spt_24h

(※1) ソフトウェア管理において「spt_24h」もしくは「spt_daytime」に変更した場合、変更日を含む 180 日間は「nosupport」および「spt_limited」へ変更することはできません。

(※2) 仮想サーバタイプが P-1、P2-1、P3-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※3) 仮想サーバタイプが P-1、P2-1、P3-1、T-1、T2-1、T3-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※4) 仮想サーバタイプが P-1、P2-1、T-1、T2-1、C-1、C2-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※5) 仮想サーバタイプが S-1、S2-1、S3-1 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※6) 仮想サーバタイプが C-4、C2-4、C3-4 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※7) 仮想サーバタイプが S-1、P-1、T-1、C-1、C-2、S2-1、P2-1、T2-1、C2-1、C2-2 の場合は、サポート対象外となります。

(※8) 仮想サーバタイプが S-1、S-2、M-1、P-1、T-1、C-1、C-2、C-4、LM-1、S2-1、S2-2、M2-1、P2-1、T2-1、C2-1、C2-2、C2-4、LM2-1 の場合は、サポート対象外となります。

(※9) 月曜日から金曜日（ただし、祝日、12月29日から1月3日までを除き、以下「平日」という）の9時から17時以外の時間帯に受け付けた質問・相談について、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。なお、当該時間帯は電話でのみ問い合わせを受け付けます。電話による問い合わせでない場合には質問・相談への回答は翌営業日（9時以降）となります。当該時間帯における FAX およびソフトウ

エアサポート専用ホームページによる質問・相談の受付は行っておりません。また、本ソフトウェアが正常に動作しない場合における原因調査などの質問・相談の際は、当社が別途提示するスタートガイド（ReNom スタートガイド）を事前に確認の上、問い合わせ時に必要な情報を取得する必要があります。ただし、β版として提供しているソフトウェアについてはサポート対象外となります。

(※10) 仮想サーバタイプが M3-4、M3-8、S3-8、S3-16、C3-16、M2-4 以外の場合は、サポート対象外となります。

(※11) 仮想サーバタイプが M3-8、S3-16、M2-8 以外の場合は、サポート対象外となります。

・サポートレベルの説明

サポートレベル	選択可能なサポートレベル (サポート ID)	内容
サポートなし	nosupport	当社は本標準サポートを提供しません。
Limited Support	spt_limited	標準サポートとは異なる限定的な内容のサポートとなります。 (詳細は別紙 4. 参照)
標準サポート	平日サポート spt_daytime(8:30-19:00)	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 平日 8:30-19:00 (JST) サポート回答時間帯： 平日 8:30-19:00 (JST)
	平日サポート spt_daytime(9:00-19:00)	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 平日 9:00-19:00 (JST) サポート回答時間帯： 平日 9:00-19:00 (JST)
	24H サポート spt_24h	本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。 電話によるサポート受付時間帯： 24 時間 365 日 (JST) サポート回答時間帯： 24 時間 365 日 (JST)

spt_24h においては、月曜日から金曜日（ただし、祝日および 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除き、以下「平日」という）の 8 時 30 分から 19 時以外の時間帯に受け付けた質問・相談について、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

標準サポート対象ソフトウェアの名称	サポートレベル	
	電話による受付時間帯	サポート回答時間帯
Trend Micro Deep Security as a Service	24 時間 365 日 (JST)	平日 9:00-19:00(JST)

別紙2. 標準サポート対象ソフトウェア(ソフトウェア カフェテリア)

- FUJITSU Cloud Service for OSS ソフトウェア カフェテリアで利用可能な標準サポート対象ソフトウェア

標準サポート対象ソフトウェアの名称	サポートレベル
Interstage Application Server Standard-J Edition V11	spt_24h
Interstage Application Server Standard-J Edition V12	spt_24h
Interstage Application Server Enterprise Edition V12	spt_24h
Symfoware Server Enterprise Edition V12	spt_24h
Symfoware Server Standard Edition V12	spt_24h
Interstage List Creator Enterprise Edition V10	spt_24h
Interstage List Creator Connector V10	spt_24h
Systemwalker Operation Manager Enterprise Edition V13	spt_24h
Systemwalker Operation Manager Standard Edition V13	spt_24h
NetCOBOL Enterprise Edition 運用パッケージ V11	spt_24h
NetCOBOL Enterprise Edition サーバ運用パッケージ V11	spt_24h
NetCOBOL Standard Edition 運用パッケージ V11	spt_24h
NetCOBOL Standard Edition サーバ運用パッケージ V11	spt_24h
NetCOBOL Base Edition 運用パッケージ V11	spt_24h
NetCOBOL Base Edition サーバ運用パッケージ V11	spt_24h
PowerSORT Server V7	spt_24h
Systemwalker Centric Manager Enterprise Edition V15	spt_24h
Systemwalker Centric Manager Standard Edition V15	spt_24h
Systemwalker Service Quality Coordinator Enterprise Edition V15	spt_24h
Systemwalker Service Quality Coordinator Standard Edition V15	spt_24h
Enterprise Postgres Advanced Edition 9.5	spt_24h
Enterprise Postgres Standard Edition 9.5	spt_24h
Enterprise Postgres Standard Edition 9.6	spt_24h
Interstage Charset Manager Standard Edition Agent V9	spt_24h
PRIMECLUSTER HA Server 4.4	spt_24h
Systemwalker Runbook Automation V15	spt_24h
Systemwalker Cloud Business Service Management V1	spt_24h

- サポートレベルの説明

サポートレベル	内容
spt_24h	<p>本サポートレベルの提供時間は以下のとおりとなります。</p> <p>電話によるサポート受付時間帯： 24時間 365日 (JST)</p> <p>サポート回答時間帯： 24時間 365日 (JST)</p> <p>月曜日から金曜日(ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除き、以下「平日」という)の8時30分から19時以外の時間帯に受け付けた質問・相談について、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。</p>

別紙3. 標準サポート対象ソフトウェア(Cloud Foundation)

・FUJITSU Cloud Service for VMware Cloud Foundation サービスで利用可能な標準サポート対象ソフトウェア

標準サポート対象ソフトウェアの名称	サポートレベル	
	電話による受付時間帯	サポート回答時間帯
VMware vSphere 6 Enterprise	24 時間 365 日 (JST)	24 時間 365 日 (JST) ※
VMware vCenter Server 6 Standard		
VMware Virtual SAN 6 Standard		
VMware NSX 6 Enterprise		

※月曜日から金曜日（ただし、祝日および12月30日から1月3日までを除き、以下「平日」という）の8時30分から19時以外の時間帯に受け付けた質問・相談について、緊急性が高いと当社が判断した質問・相談に対してのみ、当該時間帯内に回答するものとします。

別紙 4. Limited Support 対象ソフトウェア

- FUJITSU Cloud Service for OSS IaaS サービス上で配備可能な Limited Support 対象ソフトウェア

契約者は、FUJITSU Cloud Service for OSS IaaS サービス上で、ソフトウェア管理機能を利用して、下表に定めるとおり、Limited Support 対象ソフトウェアに関するサポートレベルを設定できます。

Limited Support 対象ソフトウェアの名称	Limited Support 対象ソフトウェアの配備時に設定可能なサポートレベル	Limited Support 対象ソフトウェアの配備後に設定可能なサポートレベル
SUSE Linux Enterprise Server 12	spt_limited	spt_limited
Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h
Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit)	spt_limited	spt_limited spt_daytime(8:30-19:00) spt_24h

- サポートレベルの説明

サポートレベル	対象ソフトウェアの名称	内容
spt_limited	SUSE Linux Enterprise Server 12	本サポートの提供時間および対応は以下のとおりとなります。 <ul style="list-style-type: none"> • 提供時間 E-mail での受付時間帯：平日 9:00-17:00 (JST) 回答時間帯： 規定なし • 対応 アップデートサーバによる修正提供および本 OS の仕様や正常に動作しない場合における原因調査などの質問・相談への支援を行います。サポート言語は英語のみとなります。
	Red Hat Enterprise Linux 6.x (64bit) Red Hat Enterprise Linux 7.x (64bit)	本サポートの提供時間および対応は以下のとおりとなります。 <ul style="list-style-type: none"> • 提供時間 E-mail での受付時間帯：平日 9:00-17:00 (JST) 回答時間帯： 規定なし • 対応 アップデートサーバによる修正提供および本 OS の仕様や正常に動作しない場合における原因調査などの質問・相談への支援を過去事例検索により行います。サポート言語は日本語のみとなります。

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（2016年3月1日）

本サービス仕様書は、2016年3月1日から適用されます。

附則（2016年4月1日）

本サービス仕様書は、2016年4月1日から適用されます。

附則（2016年7月29日）

本サービス仕様書は、2016年7月29日から適用されます。

附則（2016年8月4日）

本サービス仕様書は、2016年8月4日から適用されます。

附則（2017年1月23日）

本サービス仕様書は、2017年1月23日から適用されます。

附則（2017年4月3日）

本サービス仕様書は、2017年4月3日から適用されます。

附則（2017年6月16日）

本サービス仕様書は、2017年6月16日から適用されます。

附則（2017年9月1日）

本サービス仕様書は、2017年9月1日から適用されます。

附則（2017年10月2日）

本サービス仕様書は、2017年10月2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（2017年11月2日）

本サービス仕様書は、2017年11月2日から適用されます。

附則（2017年12月4日）

本サービス仕様書は、2017年12月4日から適用されます。

附則（2018年2月15日）

本サービス仕様書は、2018年2月15日から適用されます。

附則（2018年3月22日）

本サービス仕様書は、2018年3月22日から適用されます。

附則（2018年4月19日）

本サービス仕様書は、2018年4月19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6月29日）

本サービス仕様書は、2018年6月29日から適用されます。

附則（2018年7月31日）

本サービス仕様書は、2018年7月31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4月1日）

本サービス仕様書は、2019年4月1日から適用されます。

附則（2019年6月18日）

本サービス仕様書は、2019年6月18日から適用されます。

附則（2019年7月18日）

本サービス仕様書は、2019年7月18日から適用されます。

附則（2019年9月2日）

本サービス仕様書は、2019年9月2日から適用されます。