

MCH 支援サービス仕様書

(「R1・R2」フローティングサービス・ノートロックサービス用)

株式会社CAD SOLUTIONS(以下「CAD'S」という。)は、「CAD'Sソフトウェア・メンテナンスのご提供条件(MCH支援サービス用)」(以下「ご提供条件」といいます。)および本仕様書に従ってメンテナンス・サポート(以下「MCHS」という。)を提供します。

I. 基本サービス

1. サービスの内容

(1) メンテナンス状況の情報閲覧

対象プログラムに対する以下の情報を、MCHS 専用のホームページ(以下「専用ホームページ」という。)上で閲覧できます。

- ① 障害修正情報
- ② 新しいオペレーティング・システム(OS)に関する最新対応情報

(2) 修正コード情報、修正方法に関する情報、プログラム・アップデートの提供

CAD'S はサービス開始日以降、その時点で最新の修正コードを提供します。修正コードには、前号記載の障害修版および新 OS 対応修正版が含まれます。

修正コードを利用可能にするためには、お客様のご利用形態に応じた「ライセンスパスワード」が必要です。CAD'S は、サポート期間中有効なライセンスパスワードを、お客様からの申請内容を確認した後に発行します。サポート期間中、お客様は、最新修正コードを、専用ホームページ内の所定の方法で要求することにより入手することができます。(第III章で規定される管理者用 ID が必要です。)

なお、お客様がサポート期間を更新する場合、次のサポート期間中有効なライセンスパスワードが新たに発行されます。お客様はライセンスパスワードの再設定をするものとします。

(3) テクニカル・サポート

i) 技術支援サービスの提供

対象プログラムについての機能、操作方法、導入方法に関する技術的質問を受け付け、回答します。質問は専用ホームページにて受け付けます。(第III章で規定される ID のうち、質問が許可されている ID からのみ受け付けます。)

ii) 障害修正対応

- ① 専用ホームページにて、対象プログラムに関する障害を受け付けます。
- ② 受け付けられた障害は、専用ホームページで、対象プログラムそのものの障害か、それ以外のソフトウェア、ハードウェア、ネットワークなどの利用環境から引き起こされたものかの切り分けを行います。お客様にはこの切り分けのために必要な関連および環境情報をご提供いただきます。
切り分けられた障害が、対象プログラムそのものに起因し、かつ CAD'S が対象プログラムの障害と認知したものについて、CAD'S は、対応可能な範囲で修正し、修正コードを作成します。すでに回避方法が存在する場合は、お客様にその旨回答します。

2. サービスの前提条件

- (1) お客様は、サービス開始後、提供された修正コードを速やかに導入するものとし、所定の稼働環境で使用するものとします。修正コードの導入、適用はお客様自身で行っていただきます。
- (2) お客様は、サポート期間中、対象プログラムのライセンスデバイスおよび S-ROM(以下「対象ライセンス装置」という。)を利用することはできません。

II. 運用ユーティリティ支援サービス

(基本サービスを購入したお客様が、オプションとして購入した場合に提供されます。)

1. サービスの内容

(1) 既存資料および既存ユーティリティプログラム(以下「ツール」という。)の提供

CAD'S は、対象プログラムの、お客様固有の利用環境を強化するための支援ツールとして、CAD'S が保有する最新版のツールを提供いたします。提供されるツールは「MCH 支援サービス確認書」(変更確認書を含む。以下「確認書」という。)上に記載されます。「管理者」(第III章で規定。以下同じ。)は、CAD'S が定めた期間(以下「ツール有効期間」という。)、これを利用することができます。利用を希望する場合、管理者は CAD'S に通知するものとします。

(2) 技術支援サービスの提供

CAD'S は、専用ホームページにて、お客様からのツールの機能、操作方法や導入に関する質問を受け付け、回答します。

2. ツールのご使用条件

- (1) 提供されたツールは、対象プログラムが利用できるお客様の環境下でのみ使用できます。
- (2) お客様は、提供されたツールを、対象プログラムに同梱される「CAD'S プログラムのご使用条件」に従って使用するものとします。ただし、かかるご使用条件に記載の「解約可能期間」、「プログラムの移転」、および「料金」は適用されないものとします。

- し、「CAD'S プログラムのご使用条件」と本契約の条件が矛盾する場合は、本契約が優先するものとします。
- (3) お客様は、ツール有効期間内に限り、入手したツールを使用することができます。
 - (4) ツールの導入および必要となる設定は、お客様が行うものとします。
 - (5) お客様は、ツール有効期間が終了、または「運用ユーティリティー支援サービス」を解約した場合、速やかにツールをCAD'S に返却するか、お客様の責任で破毀するものとします。

III. サービスの提供時間および契約者向け専用ID

1. サービスの提供時間

MCHS において、専用ホームページのご利用は随時可能ですが、CAD'S からの対応は次の範囲で行います。

月曜日～金曜日の午前10時から午後5時まで。(左記のうち、祝祭日、年末年始(12月30日から1月3日)、その他CAD'S が特に定めた休業日は除く。)

ただし、お客様への事前の連絡の有無に関わらず、諸般の事情により上記の範囲以内でもサービスをご利用いただけない場合があります。

2. 契約者向け専用 ID

(1) CAD'S は、契約内容に応じて、専用ホームページの利用に必要なユーザーID をお客様に提供します。このユーザーID は管理者用とそれ以外に分かれます。

管理者用のユーザーID は、確認書記載の管理者として登録されたお客様の担当者(以下「管理者」という。)に対し、電子メール・アドレス宛に発行されます。管理者用ユーザーID は、契約範囲内のすべてのサービスへのアクセスが可能です。

管理者以外の方へのユーザーID 発行は、CAD'S が認めた場合に行います。管理者以外の方に発行するユーザーID は、アクセスできるサービスのレベルに制限がある場合があります。

(2) 発行されたユーザーID の利用については管理者が責任を持つものとします。

3. 専用ホームページのご利用に関しては、別途利用手引にてご案内します。

IV. その他

1. お客様は、契約時に管理者を登録するものとします。管理者は本契約内容を理解し遵守するものとし、本契約のもとで入手した修正コード、ツール、ユーザーID、ライセンスパスワード、関連資料、および対象ライセンス装置の管理を行うものとします。
2. 下記事項の変更については、所定の用紙によりお客様からCAD'S に通知し、CAD'S からの確認書により変更するものとします。それ以外の事項については、電子メールまたは専用ホームページ上の所定の方法による通知を可能とし、CAD'S からの電子メールまたは書面での同意通知により変更されたものとみなします。

- ① 契約されるサービスの種類と本数。
- ② 登録管理者情報(ただし、部署名/電話番号/FAX番号/電子メール・アドレスを除く)。
- ③ その他、CAD'S が書面による合意が必要とみなした事項。

V. MICRO CADAMおよびMICRO CADAM Helixならびに関連オプション

MCHS の前提となる製品

MCHS 加入の前提となるお客様保有の製品は以下のとおりです。

- ①に記載のクライアント製品群に含まれる製品は MCHS のクライアント基本サービスの前提製品です。
- ②に記載の製品は、MCHS のクライアント基本サービスに加入することにより、それに付随してメンテナンス・モジュールを提供する製品です。
- ③に記載のサーバー製品群に含まれる製品は、MCHS のサーバー基本サービスの前提製品です。
- ④に記載の製品は、MCHS のサーバー基本サービスに加入することにより、それに付随してメンテナンス・モジュールを提供する製品です。

- ① クライアント基本サービスの前提製品。全てのバージョン/稼働 OS が対象となります。
 - MICRO CADAM Helix Design&Drafting
 - MICRO CADAM ベース・モジュール
- ② クライアント基本サービス内に含まれる製品。全てのバージョン/稼働 OS が対象となります。製品名については MICRO CADAM または MICRO CADAM Helix の区別はありません。
 - Parametrics
 - Image
 - FORTRAN Interface
 - ラスター・モジュール

- ・対話型アプリケーション・インターフェース
- ・図形インターフェース
- ・BMI
- ・RPD Standalone
- ・RPD SINGL
- ・Viewer（特別パッケージを除く）

③ サーバー基本サービスの前提製品。全てのバージョン/稼働 OS が対象となります。

- ・MICRO CADAM Helix Server
- ・MICRO CADAM LAN プロット・プリント・サーバー

④ サーバー基本サービス内に含まれる製品。全てのバージョン/稼働 OS が対象となります。

- ・MICRO CADAM Helix RPD Server
- ・MICRO CADAM Helix DDM-LT
- ・MICRO CADAM RPD PPS

以上