

# フレームワークサポートサービス

## TERASOLUNAフレームワーク導入を強力にバックアップ

フレームワークは、お客様のシステムにおけるアプリケーション基盤として長期間利用され続けるものです。TERASOLUNAでは、誰もが安心してフレームワークをご利用いただけるように、フレームワークサポートサービスを提供しています。

※TERASOLUNAの各種フレームワークはオープンソースとして提供しています。

フレームワークの利用にあたり、本サポートサービスの利用は必須ではありません。

### 特徴

- スピーディーな疑問解決・問題解析。**トラブル時も安心。**
  - ▶ TERASOLUNAフレームワークを熟知している開発メンバーが対応するため、迅速な回答が可能。
  - ▶ オプションの技術者派遣を利用することで、よりスピーディーで適確な問題解決が可能。
- 長期運用に耐えられるアプリケーション基盤の構築をサポート。**
  - ▶ TERASOLUNA本体にバグが発見された場合は、速やかにパッチを提供。また、TERASOLUNAで使用しているオープンソースにバグが明らかになった場合は、回避策を提示。

### サービス概要

- TERASOLUNAから提供しているフレームワークと、フレームワークで使用しているオープンソースがサポート対象です。
- システム開発時に利用する「開発時サポートサービス」と、システム稼働後に利用する「運用時サポートサービス」があります。ヘルプデスク対応が基本ですが、オプションを付加することで、より強力なサポート体制を整えることも可能です。

	開発時サポートサービス	運用時サポートサービス
対象期間	システム開発時(設計～製造～試験)	システム運用時
保守サポート内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヘルプデスクを通じた以下のサポート業務</li> <li>フレームワークに関する技術的なQ&amp;A/異常動作時の問題解析/バグ発見時の回避策の提示</li> </ul>	
基本契約内容	基本契約:50,000円/年 インシデント:30,000円/インシデント・年 ・基本契約に対し、最低5インシデントの付加が必須です。	100,000円/CPUコア・年 (注1) ・1契約単位あたり2インシデント。
フレームワーク	<ul style="list-style-type: none"> <li>TERASOLUNA Server Framework for Java 5.x</li> <li>TERASOLUNA Batch Framework for Java 5.x</li> </ul>	
フレームワークバージョン	バージョンを問わない	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数フレームワークの使用は同契約扱い</li> <li>1つのフレームワークに対し、1つのバージョンとしバージョンの併用は不可 (バージョンを併用する場合は別契約扱い)</li> <li>契約期間におけるバージョンアップは可(同契約扱い)</li> <li>契約期間におけるバージョンダウンは回避策として当方から提示した場合に限る (当方からの提示以外でバージョンダウンする場合は、別契約扱い)</li> </ul>
契約期間	1年	

(注1)CPUコアは、本番環境にてTERASOLUNAフレームワークを載せるAPサーバ、BatchサーバのCPUコア数合計とし、待機系サーバ(Standby)、災対環境、検証環境、開発環境のCPUコア数は含みません。  
 クラウド環境の場合、[CPUコア数]=[vCPU数]となります。オートスケール設定する場合、上限となるvCPU数となります。  
 尚、TERASOLUNA FWを載せるAPサーバ、BatchサーバがVMの場合、基本的に物理コア数による算出となりますが、VMに割り当てる論理コア数(VMから見た時の仮想CPU数)にて費用調整する場合がございます。  
 VMをご使用の場合は、VMに割り当てる論理コア数についても、ご提示ください。

## ● オプション

### ➢ 技術者派遣

- お客様のプロジェクトにサポート担当技術者が赴き、直接保守サポートを行います。
- 作業時間に応じた費用となります。

### ➢ 追加インシデント

- 1インシデント単位で追加が可能です。
- 追加1インシデントにおける単価は、開発時サポート30,000円、運用時サポート40,000円となります。

# サービス詳細

## ●基本契約

- 次に定めるソフトウェアを対象とした保守サポートを提供します。

### ■保守サポート対象ソフトウェア

- ◆TERASOLUNAの各種フレームワークと、そのフレームワークで使用しているオープンソースが含まれます。契約時に、サポート対象フレームワークを選択ください。

ソフトウェア名	バージョン
TERASOLUNA Server Framework for Java 5.x TERASOLUNA Batch Framework for Java 5.x	【開発時】 バージョンを問わない。 【運用時】 1つのソフトウェアに対し、1つのバージョンとしバージョンの併用は不可。
上記ソフトウェアで使用しているオープンソース	上記ソフトウェアで使用しているバージョンに限る。

### ■保守サポート内容

- ◆保守サポートとして以下の作業を行います。
  - ・ヘルプデスクを通じた以下の業務の提供
    - ソフトウェアの設計、試験、運用時の仕様に関する技術的質問への回答
    - ソフトウェアの異常動作等の問題解析
    - TERASOLUNAフレームワーク本体にバグの存在が明らかになった場合のバッチ提供
    - TERASOLUNAフレームワークで使用しているオープンソースにバグの存在が明らかになった場合の回避策の提示
  - ・技術者を派遣してのサポート業務を依頼される場合は、オプション契約によって可能です。
- ◆保守サポートには、次の作業は含まれません。
  - ・お客様の要求によるソフトウェアの改変又は機能追加

### ■ヘルプデスクについて

- ◆Web問い合わせシステムでの問合せに対して回答するヘルプデスク窓口を設けます。
- ◆ヘルプデスクは日本語でのみ対応いたします。

### ■保守サポート時間帯

- ◆保守サポートを行う時間帯は、次のとおりです。ただし、祝休日及び12月29日から1月3日までは除きます。
  - ・月曜日～金曜日 9:00～17:00

### ■インシデント

- ◆技術問合せ対応サービスにおけるインシデントの定義及び運用は、次のとおりです。
  - ・お客様の問合せ事項の最小単位を「1 インシデント」とします。
  - ・1回のお問合せに、複数の問合せ事項が含まれている場合は、それぞれの事項を「1 インシデント」と設定するものとします。
  - ・お客様は、保有するインシデント数を超える問合せを行うことはできないものとします。
    - インシデントの追加はオプション契約によって可能です
  - ・インシデントを次の契約期間に持ち越すことはできないものとします。

## ■サービス品質

- ◆ヘルプデスクはインシデント毎に以下のサービス品質で、お客様に回答や解決策を提示します。

サービス内容	作業の内容	SLA
技術問合せ	既知の情報、インターネット等で公開されている情報、マニュアルに記載されている情報を検索し情報源を明示して回答します。 過去のサポート事例やノウハウを知識ベースに蓄積して管理し、ユーザの要請に対し知識ベースを検索して情報を提供します。	受付: 問合せ日(保守サポート時間帯外での問合せについては 翌営業日を問合せ日とする)の翌営業日以内 回答: 受付日の翌営業日から起算して2営業日以内
異常動作等への対応	個別にユーザから受領した各種ログや設定ファイルを解析し、ソフトウェアの異常動作に対する緊急回避策の提言を行います。 また、異常動作の原因がソフトウェアの不具合によると判明した場合は、可能であればソフトウェアへの改修を行います。	受付: 問合せ日(保守サポート時間帯外での問合せについては 翌営業日を問合せ日とする)の翌営業日以内 回答: 受付日の翌営業日から起算して2営業日以内に一次回答

- ◆表のSLAは必ず有効な回答や解決策が得られることを保証するものではありません。また、作業を行っても有効な回答や解決策が得られない場合に期限までに回答できない場合があります。

### ■契約期間

- ◆契約開始日から1年間とします。
- ◆1年間を超える契約は承っておりません。契約継続には、毎年、継続手続きが必要となります。
- ◆契約開始日は月中も可能です。  
【例】2020年12月14日～2021年12月13日

### ■利用範囲

- ◆契約プロジェクトでの利用に限定して、ご利用ください。

## ●オプション契約

### ■次のオプションの追加が可能です。

- ◆インシデントの追加
  - ・1インシデント単位で追加可能です。
- ◆技術者派遣
  - ・お客様のプロジェクトにサポート担当技術者が赴き、直接保守サポートを行います。
  - ・時間単位での契約となります。
  - ・運用時のトラブル対応を対象としており、開発時のサポート要員の派遣は行っていません。

- 上記「保守サポート内容」に定める保守サポートの範囲又は「保守サポート時間帯」を超えて保守サポートを希望される場合は、ご相談ください。

●価格

- ご契約数、追加インシデント数などの契約条件が確定した後に、価格の確定となります。また、ご契約内容によりボリューム割引がございますので、お問合せください。

◆開発時サポートサービスの例

5インシデントの場合、下記となります。

<費用>

基本契約50,000円+30,000円×5インシデント  
=50,000円+150,000円  
= 200,000円

◆運用時サポートサービスの例

4CPUコア(2CPUコアのサーバが2台等)の場合、下記となります。

<費用>

100,000円×4CPUコア  
= 400,000円

<インシデント数>

4CPUコア×2=8インシデント