

MIRACLE VISUAL STATION サポート SLA (サービスレベルアグリーメント)

文書番号: ML-CS-0255

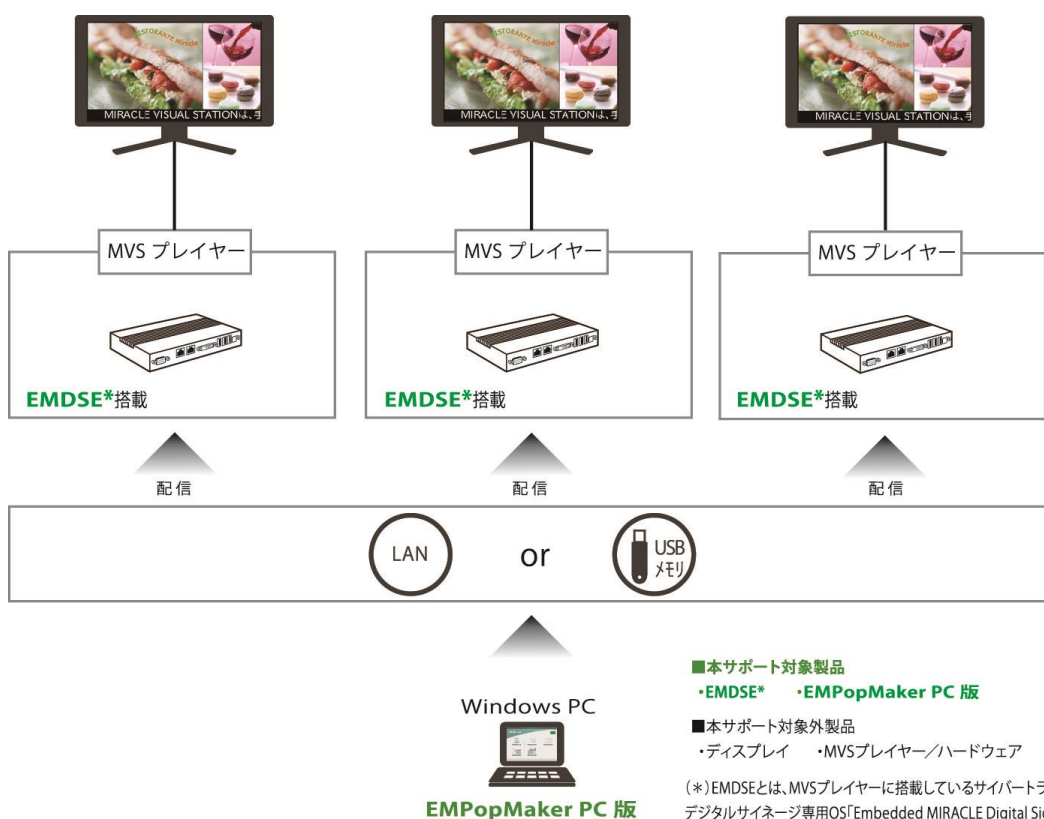
「デジタルサイネージ製品 MIRACLE VISUAL STATION ソフトウェアサポートサービス」

本文書は、サイバートラスト株式会社（以下、「弊社」）のデジタルサイネージ製品「MIRACLE VISUAL STATION」（以下、「MVS」）に関するソフトウェアサポートサービスの内容についてご説明するものです。本サポートサービスには、ハードウェアサポートやコンサルティングは含まれておりません。ご利用に際しては「MIRACLE VISUAL STATION ソフトウェアサポートサービス契約条項」を承諾の上、お申し込みいただく必要がございます。なお、製品に関する最新情報は弊社のデジタルサイネージ Web ページ (<https://www.miraclelinux.com/product-service/digital-signage>) に掲載しています。以降、Web ページとある部分は本 URL をご参照ください。

1. MVS の構成

MVS の構成を次に図示します。[図 1] をご参照ください。

[図 1. MVS 構成図]



2. 本サポートの位置付け

弊社が提供する MVS のサポート、サービス支援メニューについては、[表 2] をご参照ください。

[表 2. MVS のサポート、サービス支援メニュー]

	カテゴリ	項目	概要
本文書対象サポート	ソフトウェアサポート	MVS 無償インストールサポート	購入後30日までのインストール・機器接続支援
		MVS プロダクト・サポート	問い合わせ対応・アップデート提供
別途契約が必要なサポート	ハードウェアサポート	MVS ハードウェアサポート	ハードウェア故障時の対応
	コンサルティング	MVS 設計支援	お客様の設計作業を支援
		MVS 構築支援	お客様の構築作業を支援
		MVS 運用支援	お客様の運用作業を支援
オプション製品サポート	オプション製品サポート	オプション製品のサポートを提供	

2.1 ソフトウェアサポート

本文書にて対象となるサポートです。対象ソフトウェアコンポーネントは以下のとおりです。

- MVS プレイヤー搭載のソフトウェア: Embedded MIRACLE Digital Signage Edition
- Windows PC 搭載のコンテンツ管理ソフトウェア: EMPopMaker
- その他: 弊社が保守対応を行うと決定したコンポーネント

ソフトウェアサポート・サービスメニューは、無償サポートサービスと有償サポートサービスがあります。サービス内容については、「3. ソフトウェアサポートのサービス内容」をご参照ください。

- 無償サポートサービス

MVS 無償インストールサポート

- 有償サポートサービス

MVS プロダクト・サポート

2.2 ハードウェアサポート

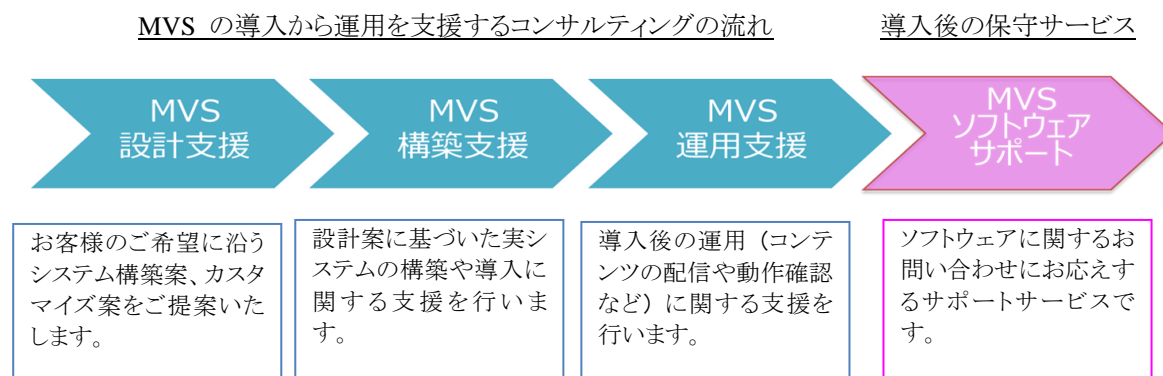
ハードウェアサポートは、本文書の対象外のサポートです。具体的なサポート内容については弊社 Web ページをご確認ください。

2.3 コンサルティング

コンサルティングは、本文書では対象外のメニューです。デジタルサイネージの導入から運用まで、サポートサービスでは提供できない支援をご提案するため、以下のコンサルティングメニューをご用意しております。MVS の導入支援の流れについては、[表 3] をご参照ください。詳しくは弊社 Web ページをご確認ください。

- MVS 設計支援
- MVS 構築支援
- MVS 運用支援

[表 3. MVS 導入支援の流れ]



2.4 オプション製品サポート

オプション製品サポートは、本文書では対象外のメニューです。具体的なサポート内容については弊社 Web ページをご確認ください。

3. ソフトウェアサポートのサービス内容

ソフトウェアサポートとして提供する MVS 無償インストールサポート、MVS プロダクト・サポートのサービス範囲については、[表 4] をご参照ください。各サービス項目の詳細については「4. 各サービスの内容詳細」をご参照ください。

[表 4. 各 MVS サポートのサービス範囲]

大分類	小分類	サービス項目	無償 インストール サポート	プロダクト サポート
全般	共通	受付時間:通常営業日 10:00 ~ 12:00、 13:00 ~ 18:00 (土日祝祭日、年末年始、 弊社指定休業日を除く)	○	○
		受付方法: E メール	○	○
		受付方法: 電話/ファックス		○
セットアップ 支援	EMPopMaker	インストール支援	○	○
	MVS プレイヤー	モニタ接続と初期画面表示	○	○
アップデート 提供	共通	アップデートの通知		○
		マイナーアップデートの提供		○
		メジャーアップデートの提供		○
技術情報提供	共通	操作に関する問い合わせ対応: マニュアルレベル		○
障害解析	共通	ログレベルの解析		○
		回避策の提供		○
		既存修正の照会		○

3.1 MVS 無償インストールサポート

本サポートのサービス内容につきましては、[表 5] をご参照ください。各サービス項目の詳細は「4. 各サービスの内容詳細」をご参照ください。

[表 5. MVS 無償インストールサポートのサービス提供条件]

サービス提供対象者	対象製品をご購入いただいたお客様
問い合わせ受付時間	平日 10時～12時、13時～18時（土日祝祭日、年末年始、弊社指定休業日を除く）
有効期間	ご購入日 ^(*) から30日間
問い合わせ件数	無制限
問い合わせ方法	E メール
サービス内容	セットアップ支援

(*1)ご購入日とは、弊社出荷日となります。

3.2 MVS プロダクト・サポート

本サポートは有償サポートになります。本サポートのサービス内容につきましては、[表 6] をご参照ください。各サービス項目の詳細は「4. 各サービスの内容詳細」をご参照ください。

[表 6. MVS プロダクト・サポートのサービス提供条件]

サービス提供対象者	「MVS プロダクト・サポート」にご契約いただいたお客様
問い合わせ受付時間	平日 10時～12時、13時～18時（土日祝祭日、年末年始、弊社指定休業日を除く）
有効期間	サポート締結期間内（年間契約）
問い合わせ件数	無制限
問い合わせ方法	E メール/電話/ファックス
サービス内容	<ul style="list-style-type: none">・ セットアップ支援・ アップデート提供・ 技術情報提供・ 障害解析

4. 各サービスの内容詳細

サポートを構成する各サービスの範囲について詳述します。

4.1 セットアップ支援

本サービスの範囲は次のとおりです。

- コンテンツ管理ソフトウェア“EMPopMaker“のインストールに関する事項
 - EMPopMaker を Windows PC 上にインストールするまで支援いたします。
 - インストール対象となる Windows OS の種類については弊社 Web ページ等をご参照ください。

- MVS プレイヤーとディスプレイの接続と初期画面表示に関する事項
 - MVS プレイヤーにディスプレイを接続し、初期画面（MVS プレイヤーの設定画面）が表示されるまで支援いたします。
 - MVS プレイヤーに接続するディスプレイによっては、想定した表示性能が発揮されない場合がございます。導入前に必ず検証・確認していただきますようお願いいたします。

4.2 アップデート提供

本サービスの範囲は次のとおりです。

- アップデートの通知
 - ソフトウェアのアップデートがリリースされたとき、E メールで通知します。

- マイナーアップデートの提供/メジャーアップデートの提供
 - 購入製品のアップデートを提供します。弊社 Web ページからダウンロードできます。
 - アップデートにはマイナーアップデートとメジャーアップデートがあります。両アップデートの違いについては「バージョンに関する留意事項」をご参照ください。
 - メジャーアップデート適用によるメジャーバージョンアップは互換性が保障されないため、コンテンツの再作成が必要になる場合がございます。本項目を理解した上で、本バージョンアップをお客様の責任で実施ください。
 - メディア媒体（CD、CF カード）でのアップデート提供を希望の場合は追加費用にて承ります。
 - プレイヤーセンドバックでのアップデート対応も追加費用にて承ります。

- バージョンに関する留意事項
 - 製品バージョンの XX 部分を型番、YY 部分をメジャーバージョン、ZZ 部分をマイナーバージョンとします。
例：Embedded MIRACLE Digital Signage Edition vXX.YY.ZZ
 - 製品のメジャーバージョンアップは 12ヶ月～24ヶ月間隔を目標とします。本バージョンアップによって主に製品の機能強化がされます。本バージョンアップを実施するために適用するイメージをメジャーアップデートと呼びます。
 - 製品のマイナーバージョンアップは 3ヶ月～6ヶ月間隔を目標とします。本バージョンアップによって製品の不

具合等が修正されます。本バージョンアップを実施するために適用するイメージをマイナーアップデートと呼びます。

- 製品のマイナーバージョンアップに関しては上位互換性があります。
- 製品のメジャーバージョンアップに関しては上位互換性がない場合があります。

4.3 技術情報提供

本サービスの範囲は次のとおりです。

- 操作に関する問い合わせ対応（マニュアルレベル）
 - MVS の操作に関する問い合わせに回答いたします。
 - MVS のコンテンツを構成するコンテンツ素材の作成については範囲外となります。コンテンツやコンテンツ素材の用語の定義については MVS 取扱説明書をご参照ください。
 - コンサルティングに相当する内容については範囲外となります。コンサルティングについては「2.3 コンサルティング」をご参照ください。

4.4 障害解析

本サービスの範囲は次のとおりです。

- ログレベルの解析
 - MVS で収集したログを送付いただき、発生した障害について解析します。
- 回避策の提供
 - 発生した障害に対する回避策を提供します。本回避策の目的は、障害の抑止だけでなく、障害の再現頻度の低減である場合もあります。
 - 回避策によっては、お客様の運用に制限が生じる場合があります。
 - 本サービスは、製品の修正を必ず提供することを保障するものではありません。
- 既存修正の照会
 - 発生した障害を抑止する既存の修正があるかどうか調査します。既存修正がある場合、その修正（アップデート）を案内いたします。

5. 問い合わせに対する Severity と TAT

問い合わせの Severity（重要度）レベルの定義と、それぞれのレベルに対応する TAT（最初のソリューション案を提供するまでの時間）については、[表 7] をご参照ください。

[表7. Severity と TAT]

Severity	Severity 定義	TAT
1	障害や問題が発生し業務を継続できない場合。 例えば、以下の現象が含まれる。 - システムが再起動せず、業務が停止。 - システム再起動後も、業務の停止が継続的に発生。	1 営業日
2	障害や問題が発生するが、一部支障を来たすものの業務を継続できる場合。	1 営業日
3	障害や問題が発生するが、業務を継続できる場合。	2 営業日
4	一般的な製品の使用方法や製品情報に関する質問。	3 営業日

【注意事項】

- * TAT は最初のソリューション案を提供するまでの時間とします。そのソリューションによって必ず障害が解決することを約束するものではありません。
- * 上記の TAT は目安であり、商業的に合理的な範囲で努力するものとします。
- * ソリューションの提供が TAT の時間内に実施できない場合は、問い合わせを受け付けた旨の E メールを返答することがあります。

6. 留意事項

本文書で説明するサポートメニューには以下のサービスは含まれません。

- ・ プログラム開発に関連した質問
- ・ マニュアル記載相当事項の継続的な質問
- ・ オンサイトサービス
- ・ MVS に接続する機器そのものや周辺機器に関する問い合わせ
- ・ コンテンツ素材の作成方法のお問い合わせ
- ・ EMPopMaker がインストールされた PC およびお客様ネットワークの障害、検証、立会、復旧作業等
- ・ 手順書や報告書などのドキュメント作成に関すること
- ・ 日本語以外のお問い合わせと回答
- ・ MVS にお客様ご自身で追加されたパッケージサービスに関すること
- * 記録データ等の保証、修復、復元および損害、損失については一切の責任を負いかねます。

7. 製品サポート期間について

ソフトウェアメジャーバージョンリリースから7年間を目安にしてサポート期間を設定します。詳しくは弊社 Web ページをご確認ください。

本書の情報は 2017 年 10 月現在のものです。

以上