



保守範囲について

株式会社 テクノツリー

(20220711 r1)

目次

1. 基本事項

- 1.1 XC-Connectの仕様に関して
- 1.2 保守サービスの前提
- 1.3 免責事項
- 1.4 XC-Connect保守領域

2. XC-Connect保守内容

- 2.1 XC-Connectの保守範囲内
- 2.2 XC-Connectの保守範囲外
- 2.3 XC-Connect 有償でのご相談対象

1. 基本事項

1.1 XC-Connectの使用に関して

XC-Connectの使用に関して

- ① 各項目の詳細は付属の取扱説明書をご確認ください。
- ② 機器や通信機器の状態によりデータを取得できない場合があります。
取得できない場合は、機器や通信機器の設定をご確認ください。
- ③ 機器や通信機器の負荷にならない範囲で設定を行ってください。

1.2 保守サービスの前提

前提条件

- ① 保守サービスが対象とするお問い合わせは以下となります。
 - ・ XC-Gate.V3 スタンダードプラン・プロプランのご契約者様
 - ・ XC-Connectのお客様ご利用の端末への構築手順についてのお問い合わせ
 - ・ XC-Connectの操作についてのお問い合わせ
- ② お客様がご利用の外部システム等の設定内容や、データ連携を行うためのお問い合わせは保守サービス対象外（有償でのご相談範囲）となります。
- ③ お客様がご利用の外部システム等に向けたプラグイン作成、作成のためのレクチャー、接続機器との検証についてのお問い合わせは保守サービス対象外（有償でのご相談範囲）となります。
- ④ XC-Connectに関するご質問は、予め取扱説明書をご確認の上、XC-Gate.V3 管理者用サポートメニュー「お問い合わせ」よりお問い合わせください。
- ⑤ 保守サービスの対応時間は弊社営業日 9時～17時となります。
※年末年始の休業等、保守サービスの時間に関するご連絡はXC-Gate.V3管理者画面のトピックに掲載いたします。
- ⑥ XC-Gate.V3のサービスレベル目標（SLO）については弊社ホームページをご確認ください。

1.3 免責事項

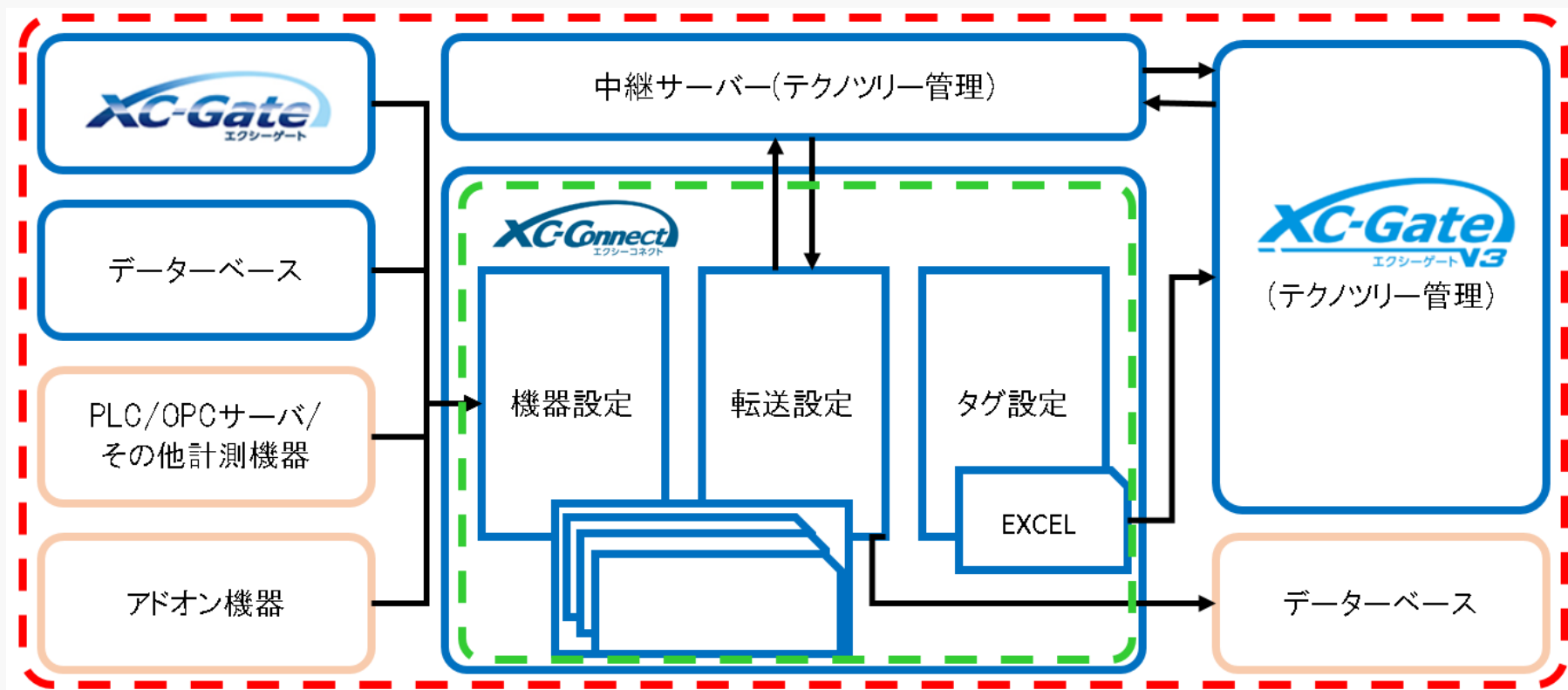
免責

- ・サポートは、諸問題の解決及び回避を保証するものではありません。
- ・当社は本製品の利用に付随又は関連して生ずる、直接的又は間接的な損失・障害などについて、いかなる場合であっても一切責任を負わないものとします。
- ・当社が本製品の諸問題の解決又は回避のために提供した情報の有効性は、予告なく変更される本製品の改良や関わる技術の変化に伴い、その有効性を失う場合があります。

1.4 XC-Connect保守領域

XC-Connectのシステム構成における保守サービスの領域は下記となります。

緑枠：保守対象 赤枠：保守範囲外



※機器設定・転送設定で利用可能なプラグインは順次配布予定。
※上記図中に記載の無い領域についても、保守範囲外となります。

2. XC-Connectの保守内容

2.1 XC-Connectの保守範囲内

保守内容（保守範囲内）

- ① 製品の操作方法に関するお問い合わせ
- ② 製品が正常に構築できない等のトラブル解決支援
- ③ 製品ドキュメントの内容に関するお問い合わせ
- ④ 中継サーバに接続できない場合のトラブル対応
弊社環境においても中継サーバに接続できない現象が確認された場合のみ、
保守サポート対象内となります。

上記に記載の無い内容につきましては、
保守範囲外となり、お問い合わせは承りかねます。予めご了承ください。

2.2 XC-Connectの保守範囲外

保守範囲外

- ① システム要件を満たさない環境で発生した問題に関するお問い合わせ
システム要件を満たさない環境では、予期せぬ問題や期待通りの動作が
されない場合があります。上記環境で発生した問題に関しましては、
問合せを承ることができない場合があります。
詳細なシステム要件に関しましては、取扱説明書をご確認ください。
- ② XC-ENT.V3無償トライアル期間中のお問い合わせ
無償トライアル期間中は、保守サービスの提供はいたしません。
無償トライアル期間中の問い合わせについては、弊社担当営業にて承ります。
- ③ 現地対応および報告書の作成
サポートエンジニアの現地での調査や問題の切り分け支援、
トラブルシューティングは実施いたしません。
また、発生した問題に関する報告書などの作成は提供しておりません。
- ④ お客様からの対応期日の指定
お問い合わせをいただいてから3営業日以内での回答を
基本としておりますため、
定期的な進捗報告やお問い合わせ回答期限の指定は承りません。

2.2 XC-Connectの保守範囲外

保守範囲外

- ⑤ お客様のハードウェア、連携システム、インフラの影響に伴うトラブル対応
- ⑥ システムの内部仕様に関するお問い合わせ
製品マニュアルで公開されている範囲のみをサポート致します。
製品の内部仕様や実装に関するお問い合わせを承りません。
- ⑦ プラットフォームおよび3rdパーティー製品に関するお問い合わせ
Microsoft WindowsやExcelなど弊社製品に関連する3rdパーティー製品に関しては、原則としてお問い合わせを承りません。
- ⑧ パフォーマンスチューニングについてのお問い合わせ
お客様のシステムやプログラムの最適化など
製品を超えてのサンプルプログラミング等のご提供は行っておりません。
- ⑨ 性能指標に関するお問い合わせ
マニュアル記載外の内容やシステム内で上限を設けていない性能指標に関しましては、お客様の環境に依存する場合が多いことから、お問い合わせは承りません。
- ⑩ バージョンアップのリリース情報の提供
リリース情報の提供はXC-Connectデベロッパーズサイトにてご確認ください。

2.2 XC-Connectの保守範囲外

保守範囲外

- ⑪ 弊社側で検証が難しい内容
お客様の環境に合わせた検証、またはお客様の端末を受領により弊社での検証、他システムとの使用検証は実施しておりません。
- ⑫ 情報セキュリティに関する一般的な質問等
製品の仕様と関係のない情報セキュリティの問合せに関しては承ることができない場合がございます。
- ⑬ 製品購入前のお問い合わせ
製品購入前のお問い合わせに関しては、担当営業までご連絡願います。
- ⑭ 製品の使用目的から外れた使用をされた際に発生、確認された課題に関するお問い合わせ。
- ⑮ 製品のセキュリティインシデントの発見時の対応支援および発見されたマルウェアの詳細解析・調査等、製品の機能を超えた対応に関する問い合わせ。
- ⑯ 帳票作成方法についてのお問い合わせ

上記に記載の無い内容につきましても、「保守範囲内」にて定めている項目以外のお問い合わせについては保守範囲外となります。

2.3 XC-Connect 有償でのご相談対象

保守範囲外(有償でのご相談対象)

以下の内容につきましては、有償での対応が可能な範囲となります。
こちらの内容につきましては、担当営業までご相談ください。

- ① お客様がご利用の外部システム等の設定内容や、データ連携を行うためのお問い合わせ。
- ② お客様がご利用の外部システム等に向けたプラグイン作成、作成のためのレクチャー、接続機器との検証についてのお問い合わせ。
- ③ お客様のシステム・ハードウェアに対する設計、評価、検証。