
Siemens製品 サポートサービス仕様書

デジタルプロセス株式会社

デジタルプロセス株式会社（DIPRO）はサポートサービスとしてシーメンス製品の1次サポートサービス（ファーストラインサポート）をご提供致します。

サポートサービス対象製品は、別途お客様と弊社にて契約するオーダーフォームに記載されます。

1次サポートサービス(ファーストラインサポート)の内容

1次サポートサービスは、SIEMENS製品ソフトウェアをご利用上のアンサーサービス及びソフトウェアに関する情報提供サービスを行います。XaaS製品契約のお客様へのクラウドサービスはシーメンス社により提供されます。

ソフトウェアに関するサポートサービス

（１）アンサーサービス

ソフトウェアのインストール方法、操作方法、技術相談を中心としたアンサーサービスをご提供いたします。

また、お客様からご連絡頂いたトラブルに対して、お客様から頂いた情報を元に、現象の確認や発生条件の確認を行った上で、対処方法などをご提案いたします。

（２）情報提供サービス

サポートWebにて、ソフトウェアに関する動作環境、技術情報、FAQ、トラブル情報などをご提供いたします。

また、最新バージョンにおける新機能や強化されたコマンドのご紹介、障害修正状況、トラブル検証結果などのバージョンアップに向けた各種情報をご提供します。

なお、ソフトウェアのインストールモジュール、オンラインドキュメントの入手については、シーメンス社ダウンロードサイトからのダウンロードとなります。

シーメンス社ダウンロードサイトでのモジュール、オンラインドキュメントの入手方法及びインストール手順などについてもサポートセンターWebでご案内しております。

クラウドサービスに関するサポートサービスのご支援(XaaS製品契約ユーザ向け)

クラウドサービスのサポートはユニバーサルカスタマー契約(UCA)に基づきシーメンス社が提供いたします。

弊社はお客様から頂いた情報をシーメンス社へ提供し、お客様の問題解決を支援いたします。

DIPROサポートセンター

（１）お問合せの方法

電子メール（E-mail）、OnlineQA（サポートWeb）にて受付

（２）営業時間

受付時間： 9:00～12:00、13:00～18:00

稼働日： 月曜日～金曜日

休業日： 毎週土日・夏期休暇・年末年始・ゴールデンウィーク（弊社営業日に準ずる）

※お問合せ用「電子メール、サポートWebのURLやログインID・パスワード」は、保守サービスご契約後にお送りする

『サポートサービス利用のご案内』に記載しております。

※お電話によるサポートについて

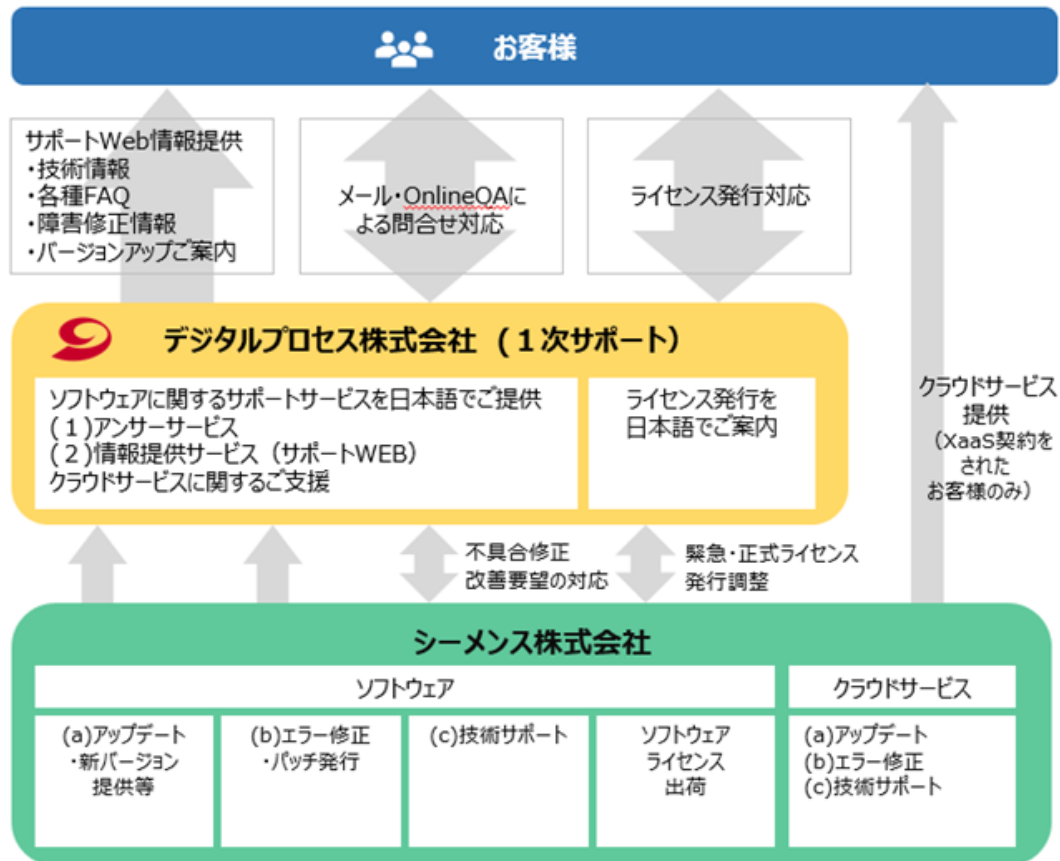
サポートからの回答につきましては、当社の判断でお電話をさせていただく場合がございます。

お客様からお電話でのサポートをご希望される場合は、その旨をメールに記載いただくか、OnlineQAからのお問合せで希望回答方法として「電話」をご選択ください。サポート担当者からお電話で回答させていただきます。

サポートサービス概要

ソフトウェアに関する 1 次サポートサービスはシーメンス社の保守サービス「(a)ソフトウェアアップデート、(b) エラー修正、(c)技術サポート」について、メールによるお問合せ対応及びサポートWebによる情報提供を実施します。

クラウドサービスのサポートについてはお客様からの問合せ窓口として問題解決の支援を実施します。



Valued Based License製品をご契約のお客様へ

Valued Based Licenseはご契約された製品のToken数を上限として、多数のAdd-on機能が利用可能になる製品です。

●Valued Based License製品の特長

- ・ご契約のToken製品に応じてToken対象機能のToken消費数の上限が設定されます。
- ・各Add-on機能毎にToken数が決められており、利用の度に消費されます。

また、同時に利用している場合、Token消費数が加算されます。

利用可能な機能の中には弊社で取り扱い実績のない機能も含まれております。

お取り扱い実績のない製品につきましては開発元へ問合せを行い、アンサーサービスを行ってまいります。

開発元に確認が必要な機能のお問合せにつきましては、ご回答までにお時間のかかる場合もございますので、恐れ入りますがご了承のほどよろしくお願いいたします。

お客様から受領する秘密情報の取り扱い

弊社はサポートサービス遂行のためにお客様から受領する秘密情報に関して下記に定める管理規定に従い利用いたします。ご了承くださいますようお願い申し上げます。

1. 秘密情報

秘密情報とは、お客様から秘密である旨を通知された情報といたします。

2. 秘密保持

2 - 1. お客様から開示された秘密情報の秘密を保持し、本目的のために知る必要のある自己の役員、従業員以外に開示、漏洩してはならないものとします。また、弊社は、秘密情報の開示のためにお客様から受領した資料（電子メール等、ネットワークを介して受信した秘密情報を有形的に固定したものを含み、以下「秘密資料」という）を善良なる管理者の注意をもって保管管理するとともに、第三者に譲渡、提供せず、また当該役員、従業員以外の者に閲覧等させません。なお、当該秘密情報の起因となるお問合せが終了した後、受領した当該秘密情報は速やかに破棄もしくは消去いたします。但し、本目的のため、秘密情報を第三者に開示する必要がある場合は、お客様の事前の同意をもって第三者への開示を行うものとします。その場合弊社は、開示先に本管理規定同等の義務を負わせるものとします。

2 - 2. 必要な範囲で秘密資料を複製いたします。

3. 使用目的

お客様から開示された秘密情報をサポートサービス目的のためにのみ限定して使用しその他の目的に使用いたしません。

4. 秘密資料の返却

お客様から要求があった時には、本目的で受領した秘密資料をお客様に返却、または破棄もしくは消去し、また 2 - 2. に基づいて作成した複製物を破棄もしくは消去いたします。

5. 関係者への遵守徹底

お客様の秘密情報を知ることとなる自己の役員、従業員に、本規定の内容を遵守させるようにいたします。

6. 協議

本規定に定めのない事項に関しては、弊社とお客様間で別途協議のうえ円満に解決を図るものとします。