

# 業務システム構築基盤 SystemDirector Enterprise のサポートサービス

日本電気株式会社

# サポートサービス

トータル10年間 +  $\alpha$  のサポートを保証



レスポンスサービス	電子メールでの問い合わせ対応	電子メールでの問い合わせ対応	電子メールでの問い合わせ対応
ライセンスサービス（バージョンアップサービス）	バージョンアップ申請を受け付けての対応	バージョンアップ申請を受け付けての対応	バージョンアップ申請を受け付けての対応
ライセンスサービス（リビジョンアップサービス） ※障害パッチ提供	フル提供	障害は既存パッチのみ。クリティカル、セキュリティ関係は新規対応	障害は既存パッチのみ。新規パッチは別途有償

- サポートレベルは、標準サポート、延長サポート、限定サポートの各レベルを設定し、標準サポートから延長サポート、限定サポートに順次移行します。延長サポートまたは限定サポートの契約を再度締結する必要はありません。
- 各サポートレベル変更の18ヶ月前、12ヶ月前の月末にご案内いたします。  
(例)2029年10月1日～2029年10月31日の間にサポートレベルが変更になる場合は、2028年4月、2028年10月の2回、それぞれ月末にご案内いたします。
- 月間保守料については、本製品サイト(製品体系/価格)をご覧ください。  
<https://jpn.nec.com/SystemDirectorEnterprise/price.html>

# レスポンスサービス

ソフトウェア製品に関するお問い合わせに対し、蓄積したノウハウの活用により迅速に対応

## ■ 対応時間

- 月曜日～金曜日の8:30～17:30（国民の祝日、国民の休日および弊社の指定する休日を除く）

※上記時間帯内または一定期間内での問い合わせに対する回答を保証するものではありません。

調査等に時間を要する場合は、取り急ぎ、初動対応（情報採取、事例の提示等）のみを回答する場合があります。

## ■ お問合せ回数

- 制限なし

## ■ お問合せ方法

- 電話またはNECサポートポータル

# ライセンスサービス

- バージョンアップ申請により最新バージョンの製品を提供（バージョンアップサービス）
- 製品で不具合が発生した場合、パッチモジュールを提供（リビジョンアップサービス）

## ■ 前提製品に対するサポートポリシー

- 本製品利用の前提となる他製品（OSやミドルウェアなど）で不具合やセキュリティ障害が発生した場合、効果的な利用方法や技術情報、不具合に対する回避手段などの提示を可能な範囲でご提供いたします。
- 前提製品のサポートが終了となった場合、特にセキュリティ問題については攻撃対象となるリスクが高いため、非推奨あるいは前提製品から除外することがあります。

## ■ 同梱しているOSSに対するサポートポリシー

サポート範囲は本製品が利用しているOSS機能に限ります。  
構築した業務システム上で対応が必要と判断された場合はご相談ください。

### ＜ご相談を受けた場合の対処＞

1. 問題発生時の切り分けを実施、または切り分け方法の情報を提供します。
2. OSSのソース解析、ログ解析を行い、その結果をご提供します。
3. OSSコミュニティサイトに掲載済の情報を調査し、ご提供します。一方、コミュニティ側で未知の現象だった場合は、エスカレーションし抜本解決を促します。
4. 技術的に可能な場合はパッチの提供、そうでない場合でも回避策の提示を行います。
5. OSSの不具合が解消されたバージョンは、本製品の次期バージョンで取り込みます。

# Orchestrating a brighter world

NECは、安全・安心・公平・効率という社会価値を創造し、  
誰もが人間性を十分に發揮できる持続可能な社会の実現を目指します。

\Orchestrating a brighter world

**NEC**