

## 製品サポートサービスの紹介

作成:2013年07月13日

更新:2017年11月10日

リックソフト株式会社(以下「当社」と呼ぶ)は、当社が販売したアトラシアン製品(以下「対象製品」と呼ぶ)について、サポートサービス契約約款に基づき以下のサービスを用意しています。

- アトラシアン社標準サポート
- RS 標準サポート
- シルバーサポート(有償)
- ゴールドサポート(有償)
- 個別対応サービス(有償:個別見積もり)
- 個別対応サービス(有償:作業チケット)

### 1. サポートサービスの紹介

#### 1.1. アトラシアン社の標準サポート

対象製品をご購入いただいた、すべてのお客様が以下のサービスをお受けいただけます。

サービス	URL
日本語による テクニカルサポート	<a href="https://support.atlassian.com/servicedesk/customer/jpns">https://support.atlassian.com/servicedesk/customer/jpns</a> 詳細はこちら <a href="https://confluence.atlassian.co.jp/display/SupportATL/Atlassian+Support+Offerings">https://confluence.atlassian.co.jp/display/SupportATL/Atlassian+Support+Offerings</a>
Atlassian support	<a href="https://support.atlassian.com/">https://support.atlassian.com/</a> (Customer support requests)
Atlassian Documentation	<a href="https://confluence.atlassian.com/display/ALLDOC/Atlassian+Documentation">https://confluence.atlassian.com/display/ALLDOC/Atlassian+Documentation</a>
Atlassian Knowledge Base	<a href="https://confluence.atlassian.com/display/KB/Atlassian+Knowledge+Base">https://confluence.atlassian.com/display/KB/Atlassian+Knowledge+Base</a>
Atlassian Answers	<a href="https://answers.atlassian.com/">https://answers.atlassian.com/</a> (Question & answer community forums)
Atlassian Hercules	<a href="https://marketplace.atlassian.com/plugins/com.atlassian.support.stp">https://marketplace.atlassian.com/plugins/com.atlassian.support.stp</a> (Marketplace :Add-ons for JIRA, Confluence & other products)

## 1.2. リックソフト社のサポートサービス

当社より対象製品を購入いただいたお客様へのみ提供可能なサービスです。対応は、日本語サポートとなります。但し、アトashian社が提供する資料や最新の製品情報などを紹介する場合は、原文(英語)のまま紹介する点がある点、ご了承ください。

### 【技術担当者の準備】

当社のサポートサービスは、お客様側にも技術担当者が必要になります。技術担当者は、対象製品のインストールやバージョンアップなどの運用管理を行う必要があり、以下の技術スキルを保有することが前提となります。

但し、当社経由でクラウド製品をご契約いただいている場合は前提条件(1)(2)を除きます。

- (1) DB 関連スキル:DBMS および SQL 言語に関する基本的な理解および、環境構築、問題解決などの能力
- (2) Web 関連スキル:Web アプリケーションの運用環境に関する基本的な理解および、環境構築、問題解決などの能力
- (3) アプリケーション管理スキル:アプリケーションに関する基本的な理解および、設定、運用などの能力
- (4) 当社が提供する対象製品の導入ガイドや利用ガイドなどのドキュメントを読んで理解できている

### 1.2.1. RS 標準サポート

RS 標準サポートは、当社より対象製品をご購入いただき、ライセンスが有効状態にある、全てのお客様にご利用いただけます。評価用ライセンスのみ保有のお客様については、有効期間のみ標準サポートのご利用が可能です。他の有償サポートをお選びいただくことはできません。

多くのお客様が円滑にご利用いただくため、2章にあるヘルプデスク利用規約が適用されます。

サービス名	項目	説明
RS 標準サポート	問合せ手段	当社ヘルプデスク (Web お問合せ窓口) のみ
	問合せ内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対象製品の操作、設定に関するお問い合わせ</li> <li>・対象製品の単体トラブルについてのお問い合わせ</li> <li>・対象製品と別のアトashian製品間の連携に関するお問い合わせ</li> </ul> ※お客様のサーバーに接続して調査を行うことはできません。
	作業代行	なし
	前提条件	ヘルプデスク利用の前提条件

		<p>(1) 対象製品に関連するドキュメントを事前に確認されている。</p> <p>(2) お客様の利用環境が対象製品の動作保証条件を満たしている。</p> <p>(3) ヘルプデスクのお問い合わせ件数には上限が設けられています。</p> <p>詳しくは「2.3 利用制限」をご覧ください。</p>
--	--	---

### 1.2.2. シルバーサポート(有償)

シルバーサポートは、RS 標準サポートでは対応できない、高度なお問い合わせを行うことが可能なサポートサービスです。但し、設定変更やバージョンアップ、データ移行のような実作業については、お客様自身で実施されることを前提とするサービスとなっています。

サービス名	項目	説明
シルバーサポート (有償)	問合せ手段	当社ヘルプデスク(Web お問い合わせ窓口)に加え、Web 会議(音声、チャット、画面共有)、電話(必要に応じ)が利用できます
	特典	<ul style="list-style-type: none"> <li>・RS 標準サポートよりも優先的に処理されます(規定作業時間内に限る)</li> <li>・対象製品に関する有償研修への招待(年間最大:3回まで参加可能) (一部除外される研修コースがあります)</li> </ul>
	問合せ内容	<p>※&lt;RS 標準サポート&gt;に加え以下の高度な質問が可能になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象製品と他社製品との連携設定のサポート</li> </ul> <p>但し、他社製品全てに対応できるものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象製品に関する複合要因エラーの判別と解決へのサポート</li> </ul>
	作業代行	なし(実作業はお客様自身による対応となります)
	前提条件	<p>シルバーサポート利用の前提条件</p> <p>(1) 対象製品に関連するドキュメントを事前に確認されている。</p> <p>(2) お客様の利用環境が対象製品の動作保証条件を満たしている。</p> <p>(3) ヘルプデスクのお問い合わせ件数には上限が設けられています。</p> <p>詳しくは「2.3 利用制限」をご覧ください。</p> <p>(4) シルバーサポートは、契約時に規定作業時間を取り決め、その範囲内でサポート業務を実施いたします。消費時間の管理は当社で行います。</p> <p>(5) シルバーサポートでは、お客様の環境を直接変更するような作業代行や出張サポートには対応できません。調査が必要な場合は、弊社からのリモート接続を前提とさせていただきます。</p>

### 1.2.3. ゴールドサポート(有償)

ゴールドサポートは、設定変更やバージョンアップ、データ移行などの作業代行までを含めたサポートサービスです。作業代行では、環境調査、事前検証、要員確保などお客様と相談しながら作業を進めさせていただきます。

サービス名	項目	説明
ゴールドサポート (有償)	問合せ手段	※<シルバーサポート>と同様
	特典	※<シルバーサポート>と同様
	問合せ内容	※<シルバーサポート>と同様
	作業代行	<p>購入製品に対して、以下の作業代行のご依頼が可能になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対象製品のカスタマイズ作業</li> <li>・対象製品のバージョンアップ作業</li> <li>・対象製品への修正パッチ適用作業</li> <li>・対象製品向けアドオン(プラグイン)開発作業</li> <li>・対象製品のパフォーマンスチューニング</li> </ul> <p>お客様からの作業代行依頼を受けて、工数・工期の協議を行い、作業を開始します。弊社では協議合意の証として、お客様へ「作業依頼書」の取り交わしをお願いしています。</p>
	前提条件	<p>ゴールドサポート利用の前提条件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 対象製品に関連するドキュメントを事前に確認されている。</li> <li>(2) お客様の利用環境が対象製品の動作保証条件を満たしている。</li> <li>(3) ヘルプデスクのお問い合わせ件数には上限が設けられています。 詳しくは「2.3 利用制限」をご覧ください。</li> <li>(4) ゴールドサポートにおける作業代行では、契約時に想定作業時間を取り決め、事前協議を行った上で作業を実施いたします。消費時間の管理は当社で行います。</li> <li>(5) ゴールドサポート規定作業時間の内訳は、「シルバーサポートの規定作業時間+作業代行時間」で構成されます。</li> </ol>

#### 1.2.4. 個別対応サービス(有償)

個別対応サービスは、当社より対象製品をご購入いただき、ライセンスが有効状態にある、標準サポート利用可能なお客様にご利用いただけます。シルバーサポートやゴールドサポートでは適用されない作業、または単発的な作業での利用を想定しています。例えば、旧バージョンからのデータ移行、他社製品からのデータ移行、複数環境間でのデータ統合などが該当します。

サービス名	作業内容	説明
個別見積もり	弊社が対応可能と認めたもの	お客様からのご依頼に対して以下の手順で作業を進めます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>作業内容を見極めるためのヒアリングと調査</li> <li>仕様の検討、問題の確認の打ち合わせ</li> <li>工数見積もり、作業スケジュール、要員確保などの提示</li> </ul>
作業チケット	弊社が対応可能と認めたもの	作業チケット(1年間期限付き)を事前に購入していただくサービス (急な予算取りが難しいお客様に喜ばれております) 不定期に発生する業務案件に対して以下の手順で作業を進めます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>作業内容を見極めるためのヒアリングと調査</li> <li>仕様の検討、問題の確認の打ち合わせ</li> <li>工数見積もり、作業スケジュール、要員確保などの提示</li> </ul> なお、チケット利用期限の管理は、お客様責任になりますので、ご注意ください。

※ 利用事例については、5.1章「個別対応サービスの利用について」を参照してください。

### 1.3. 有償サポートの価格設定

有償サポートは必要とされる支援内容に応じて作業時間および価格をお選びいただけます。

有償サポート価格表（価格は税別価格）

シルバーサポート (お問い合わせ対応のみ)	ゴールドサポート (お問い合わせ対応+作業代行)
32 時間相当 240,000 円	80 時間相当 (32 時間+48 時間) 600,000 円
80 時間相当 600,000 円	240 時間相当 (80 時間+160 時間) 1,800,000 円
160 時間相当 1,200,000 円	480 時間相当 (160 時間+320 時間) 3,600,000 円
上記以外は、個別対応サービスをご利用ください。 作業チケット(1年間期限付き)は、1 チケット 6 万円 (作業時間:8 時間相当)の提供となります。	

#### 【注意事項】

有償サポート契約のお客様からのお問い合わせは、優先して回答処理を行っております。  
規定作業時間は、お問い合わせの難易度に関わらず消費されます。規定作業時間を使い切った場合は、RS 標準サポートの対応に戻ります。規定作業時間における消費時間の管理は当社で行います。  
ヘルプデスクへのお問い合わせ件数には、RS 標準サポートと同様に上限が設けられています。  
詳しくは「2.3 利用制限」をご覧ください。

### 1.4. テクニカル FAQ からのお願い

当社では、お客様からいただいた「質問と回答」が他社様へ漏洩することが無いよう十分注意して取り扱いをさせていただいております。しかし、当社スタッフが、お客様からの質疑の内容が広く役立つ情報と判断した場合、お客様へ情報の公開を相談させていただく場合があります。その際は、お客様の名前や業務内容を伏せた書式で「テクニカル FAQ」へ登録させていただくこととなりますので、ご理解、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

## 2. ヘルプデスク利用規約

### 2.1. 利用対象者

- 当社より購入(更新)したアクティブ・ライセンス<sup>(※1)</sup>を保有するお客様
- 当社より取得した評価用ライセンス<sup>(※1)</sup>を保有するお客様
- 当社の有償サービス(技術支援など)や研修サービスを受けているお客様
- 当社の個別対応サービスご利用のお客様
- 当社よりアトラシアン・クラウド製品を契約中のお客様

※1. お客様保有ライセンスの確認のため SEN(サポート資格番号)の入力が必要になります。

### 2.2. 利用期間

有償ライセンス(スターターライセンス含む) …発行から 1 年間

評価用ライセンス …発行から 1 ヶ月間

アトラシアン・クラウド製品 …所有ライセンスの有効期間内

※利用期間は、ライセンス更新により継続利用が可能となります。

### 2.3. 利用制限

ヘルプデスクのお問い合わせは、契約いただいた 1 製品に対して年間 10 件を基本として合算します。

- 合計件数が 30 件に満たない場合は、30 件を年間の最低お問い合わせ件数とします。
  - 合計件数が 80 件を超える場合は、80 件を年間の最大お問い合わせ件数とします。
- お問い合わせ件数の設定は、過去の経験に基づき十分余裕のある数値を設定しております。

### 2.4. 利用方法

#### (1) 製品注文とお知らせメール

製品をご注文いただきますとライセンス発行手続きが行われ、お客様へライセンス・キーのお知らせメールが送信されます。

#### (2) ヘルプデスク利用登録

並行してヘルプデスクの利用登録が行われますので、お知らせメールに記載のある「ヘルプデスクのご利用について」をご一読ください。

#### (3) ヘルプデスクへログイン

お客様は、説明に沿ってヘルプデスクのサイトからログインしていただき、お問い合わせ内容を記入した課題を作成できます。

#### (4) 通知メールと回答

当社がその課題へ回答を入力しますとお客様へ通知メールが飛びます、その際は、ヘルプデスクに再度ログインすることで回答内容を確認できます

## 2.5. ヘルプデスクの営業時間

月～金 10:00～17:00 (祝祭日を除く)

質問は 24 時間いつでも受け付け可能

1次回答時間は、受付日の翌営業日からカウントして 3 営業日以内となります。

## 2.6. ご利用時のお願い

### (1) SEN(サポート資格番号)入力をお願い

当社ヘルプデスク利用の際には、お客様の製品に割り振られた SEN の入力が必要となります。お客様の大切な情報保護とサービス品質を維持するためにご協力をお願いしております。SEN は管理者画面にログインして、[管理]-[ライセンス詳細]画面の「サポート資格番号」の欄に記載があります。

### (2) 導入ガイドや利用ガイドの活用

当社から提示させていただいている導入ガイドや利用ガイドなどのドキュメント類は、必ず読んで理解いただくことがヘルプデスク利用の前提となります。スキルセットに合致した担当者様の配置をお願いします。

### (3) 問題解決は当社とおお客様の共同作業

トラブルの早期解決には、その事象を特定する、もしくは再現するための情報提供が非常に重要になります。問題解決は、当社とおお客様の共同作業という認識をご理解いただき、出来る限り詳細な情報提供をお願いしております。

### (4) 環境操作を伴う作業依頼

当社では、問題の原因調査のためにお客様へ、事象確認、ログ収集、設定変更などの作業をお願いする場合があります。お客様には当社指示に従い操作を実施、作業結果を提出いただきたくお願いいたします。提出いただくシステムログには、データ内容が出力される可能性があります、アトlassian社との機密保持契約に基づき安全に保護されます。

### (5) 問題調査中の環境設定変更は禁止事項

問題解決の作業途中にお客様が環境設定をヘルプデスクに連絡なしで変更することにより、問題解決が混迷する場合があります。調査依頼中に設定変更が必要な場合は、事前にヘルプデスクへ相談いただけるようお願いいたします。

### (6) 適用範囲を逸脱する質問の扱い

ヘルプデスクへの質問には、サポートサービスの種類で適用範囲が定められています。適用範囲を逸脱する場合には、回答できない場合、お断りする場合がありますのでご了承ください。

### (7) ライセンス切れ情報の取り扱い

ヘルプデスク利用条件であるライセンスが期限切れを迎え更新が無い場合でも、お客様のアカウントとヘルプデスクのお問い合わせ情報は、一定期間参照が可能となります。このためお客様が登録情報を早期に削除したい場合には申し出が必要になります。なお、ライセンスの期限切れ前に受け付けた質問には、出来る限り回答をさせていただいております。



(8) グループメール利用のお客様へ  
ヘルプデスクお問い合わせにグループメールを利用しているお客様は、課題起票時に担当者様のお名前を明記するようお願いいたします。

### 3. サポートサービス利用について

#### 3.1. 注意事項

本サービスにおいてサポート対象とならない事項について紹介します。

- 対象製品の動作保障環境以外でのご使用に関する事項
- 対象製品以外の製品に関する事項(HW や OS に関するご質問を含む)
- 他社製品との互換性の確認及び検証
- 故意、過失または不適切な使用に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせ
- 天災地変等の事由に起因する製品の動作不良に関するお問い合わせ事項
- 当社が定める窓口以外へのお問い合わせ事項
- 持ち込みサポート
- 日本語以外の言語でのお問い合わせ

対象製品とは、当社から購入いただいた製品であり、アトラシアン製品全般ではありません。

#### 3.2. ご協力のお願い

お客様からお問い合わせいただいた事項について、当社が原因調査を行う必要がある場合、お客様は可能な範囲で当社にご協力いただくものとします。ご協力をいただけない場合、適切な回答ができない、または回答までに多くの時間が掛かる場合がありますのでご了承ください。

#### 3.3. 保証及び責任

- (1)本サービスは、あくまで助言としてお客様に提供されるものであり、当社の回答を採用するか、しないかはお客様自身の判断によるものとします。
- (2)当社は当社の回答がお客様によりお問い合わせいただいた事項を解決すること、またはお客様の特定の目的に適合することを保証しません。
- (3)当社のサポートサービスの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生または間接的な損害について、当社はいかなる責任も負いません。
- (4)当社が負う責任は、いかなる場合も本サービスの金額を超えないものとします。

#### 3.4. お客様情報の取り扱い

当社は、別途定める「個人情報保護方針」に基づいてお客様の個人情報の取扱をいたします。詳細は、当社ホームページをご確認ください。

### 3.5. 本サービスの開始と終了

本サービスは対象製品のライセンス有効期間と一致します。対象製品のライセンス有効期間の初日が本サービスの開始日となり、対象製品のライセンス有効期間の終了日が本サービスの終了日となります。

## 4. サポートサービス比較

### 4.1. アトラシアン社が提供するサービス

アトラシアン社が提供する対象製品をご購入いただいた、お客様が利用可能なサービスです。

アトラシアン株式会社 は、2014年8月5日より日本語サポートを開始しました。

サポートの種類	日本語サポート Server[Standard] Cloud 共通	英語サポート Server[Standard]	英語サポート Cloud
お客様による自己解決のためのリソースの提供	○	○	○
オンラインサポートチケットへの対応	○	○	○
週末のサポート			○
電話によるサポート			

### 4.2. リックソフト社が提供するサービス

弊社から対象製品をご購入いただき、ライセンスが有効状態にある、お客様のみが利用可能なサービスです。日本語によるサポートが前提ですが、アトラシアン社提供の資料や最新の製品情報は、原文(英語)のまま紹介する場合があります。

サポート名	標準 サポート	シルバー サポート	ゴールド サポート	個別対応 (チケット)
オプション				
■お問い合わせ手段				
WEB上でのお問い合わせ対応	○	○	○	
WEB会議、電話(必要に応じ)の対応		○	○	
■サポート別特典				
お問い合わせ対応の優先度	通常	優先	優先	
有償セミナー招待(年間最大:3回まで)		○	○	
■お問い合わせ可能な内容				
対象製品の操作、設定の質問	○	○	○	
対象製品の単体トラブルの質問	○	○	○	

アトランアン製品間の連携の質問	○	○	○	
対象製品と他社製品との連携設定の質問		○	○	
複合要因エラーの判別と解決策の質問		○	○	
<b>■作業代行の内容</b>				
作業代行:カスタマイズ作業			○	○
作業代行:バージョンアップ作業			○	○
作業代行:修正パッチ適用作業			○	○
作業代行:アドオン(プラグイン)開発作業			○	○
作業代行:パフォーマンスチューニング			○	○
個別対応:他社製品からのデータ移行作業				○
個別対応:その他<要望に応じて>				○
<b>■利用制限</b>				
ヘルプデスクお問い合わせ件数(購入製品数に応じ)	30~80	30~80	30~80	標準サポートに準じる
ヘルプデスク利用期間(ライセンス有効期間)	1年間	1年間	1年間	1年間
作業時間(カッコ内はゴールド作業代行部分) ・ 32時間(+48時間) ・ 80時間(+160時間) ・ 160時間(+320時間) ・ 上記以外		24万円 60万円 120万円 個別対応	60万円 180万円 360万円 個別対応	契約内容に準じる

## 5. 補足情報

### 5.1. 個別対応サービスの利用について

よく質問のある、個別対応サービスの利用事例について記載させていただきます。

お客様の稼働環境、データボリューム、製品バージョンにより、作業工数は変わります。

#### 【JIRA/Confluence バージョンアップの流れ】 <予想チケット総数:20 枚〜>

- ① 現行システムの状態調査 : <3 枚〜>
  - ・データ量、利用プラグイン、環境設定などの確認  
(バージョンアップによって利用できなくなるプラグインもあります)
  - ・お客様の現行システム管理者と情報交換、運用資料の提供依頼
- ② 現行システムのバージョンアップ方法の検討 : <7 枚〜>
  - ・当社内に擬似的なテスト環境を用意して検証を行う
  - ・バージョンアップの設計、手順書作成、手順説明など
- ③ リハーサルと本番リリース作業 : <10 枚〜>
  - ・リハーサル環境の構築(お客様より最新のバックアップデータの提供が必要です)
  - ・手順書に沿った JIRA/ Confluence のバージョンアップの実施  
(現行バージョンが代代的に古い場合、複数段階のバージョンアップが必要です)
  - ・バージョンアップ後は、お客様にも動作確認を行っていただきます  
確認結果から問題点の洗い出しと対策検討、手順書や設定の見直しを実施
  - ・本番作業直前には本番環境の一時凍結とバックアップデータを保管
  - ・手順書に沿ったバージョンアップ作業とリリース直後の運用サポート

#### 【他社課題管理ツールから JIRA へのデータ移行の流れ】 <予想チケット総数:40〜>

- ① 現行システムの状態調査 : <10 枚〜>
  - ・システム仕様、動作環境、環境設定、管理状態の確認  
(ユーザー数、データ量、カスタマイズ度合い、整合性など)
  - ・お客様の現行システム管理者と情報交換、運用資料の提供依頼
  - ・他社製品の製品仕様の調査、具体的な工数見積り
- ② データ移行方法の検討 : <15 枚〜>
  - ・当社内に擬似的なテスト環境を用意して検証を行う
  - ・新ワークフローの調査・設計と運用の提案
  - ・データ移行の設計、手順書作成、手順説明など
  - ・データ移行ツールの開発(状況に応じて提案)
- ③ リハーサルと本番移行作業 : <15 枚〜>
  - ・リハーサル環境の構築(JIRA/ Confluence の導入)
  - ・現行システムから本番データや構成情報、アカウント情報を抽出する
  - ・手順書に沿い抽出されたデータをリハーサル環境へインポートする  
(取り込み作業を手動にするかツールを利用するかなど事前に相談を行います)
  - ・データ移行後は、お客様にも移行データの内容確認や動作確認を行っていただきます  
確認結果から問題点の洗い出しと対策検討、手順書や設定の見直しを実施
  - ・本番作業直前には、現行環境の凍結とバックアップデータを保管
  - ・手順書に沿った本番移行作業とリリース直後の運用サポート