

Plaza-i アプリケーション・サポートサービス

PASS

## ご案内書

2020年5月

株式会社 ビジネス・アソシエイツ



## Plaza-i アプリケーション・サポートサービス

サポート料 ライセンス料 カスタマイズの構築費用 データ交換定義、帳票設定 のそれぞれ 15%	インシデントによるサポート	調査・回答
		当初想定している機能に対するサポート
	固定保守によるサポート	バージョンアッププログラム提供
		バグ対応
変動保守 タイムチャージによる変動サポート		追加トレーニング
		バージョンアップ作業
		データセットアップ
		適用コンサルティング
		・・・等

(表 1)

### 初めに

- 本サービスは Plaza-i アプリケーションシステムに対するサポートサービスであり、OS、ハードウェア、オラクル等、弊社が提供したプラットフォームに対するサポートは、Plaza-i プラットフォーム・サポートサービス（以下 PPSS）契約に含まれ、本サービスの対象外です。
- サポート対応日は、土日祝祭日、年末年始（日程はニュースレターにてご連絡）を除く弊社営業日（9：00～12：00、13：00～17：30）です。
- サポートサービスの内容は予告なく変更することがありますので予めご了承下さい。

※ 最新の「Plaza-i アプリケーション・サポートサービスご案内書」は Plaza-i ユーザのお客様にのみ公開しております、ユーザズガイドダウンロードサイト（別途通知）に掲載しております。

### サポート料

- サポート料につきましては表 1 記載の通り 15%とさせて頂いておりますが、将来に渡ってこの料率を保証するものではなく、値上げ等変動することがありますので予めご了承下さい。

### ユーザ ID・パスワードの管理

- 弊社サポート担当者がリモート接続や現地作業で Plaza-i データベースにアクセスする場合、Oracle のパスワードやサポート用のユーザ ID を次の通りに設定、管理して下さい。
- 弊社が Plaza-i 導入時に設定した Oracle ユーザのパスワードは変更し、貴社がパスワードを管理して下さい。パスワード変更方法の詳細については、USR ユーザ管理ユーザズガイドのセキュリティ（章）、Plaza-i オラクルユーザ保守（節）、オラクルユーザのパスワード変更（項）をご参照下さい。
- サポート用の Windows ユーザ ID をご用意下さい。この ID で、Plaza-i のバックアップデータにアクセスできないようにして下さい。また、この ID はバックアップのタスクを実行するユーザ ID とは別のユーザ ID にして下さい。その他、Plaza-i サーバーの C:\¥BA¥DBScripts¥DB インスタンス名フォルダ（インスタンス名はお客様毎に異なります）には、Oracle のパスワード情報が含まれているバックアップやデータベース起動・停止のバッチファイルと各種ログファイルが保存されているため、DB インスタンス名フォル

ダにはアクセスできないようにして下さい。

- サポート用の Plaza-i ユーザ ID をご用意下さい。この ID には適切な権限を付与し、貴社が管理して下さい。

#### リモート接続の管理

- リモート接続によるサポートが可能な場合、リモート接続が無い場合よりも問題解決までの時間が短くなる、複雑なサポートも訪問しないで解決できるなどのメリットがありますので、貴社から許可を頂ける場合は、リモート接続によるサポートをお願いしています。
- リモート接続によるサポートを許可している場合、リモート接続は常時接続にしないようにして下さい。

#### 個人番号を取り扱っている場合

- 弊社サポート担当者が Plaza-i に登録している個人番号を含んだ電子データを取り扱いません。
- 弊社がサポートをする上で貴社に実施して頂く必要がある弊社サポート担当者に対する安全管理措置についての説明が、MST マスター管理ユーザーズガイドの人・取引先（章）、マイナンバー概要（節）、弊社サポート担当者に対する安全管理措置（項）にあります。必ずユーザーズガイドの説明をご参照の上、貴社の責任において十分な安全管理措置を実施して下さい。

# PASSーインシデント保守

## インシデントの定義

- 弊社がセットアップした Plaza-i アプリケーションシステムの操作に関して発生した、これ以上細分不可能な、特定の問題、質問、疑問と定義します。
- お客様の質問が、複数の問題点を含むと弊社担当者が判断した場合は、事前に適切な数のインシデントに分解させて頂くことがあります。

## インシデントによるサポート

- 保守契約対象のお客様において発生したインシデントに対し、弊社が口頭、メール、文書等により回答を提供することを指します。
- アプリケーションシステムに関するサポートサービスですので、あくまで回答の提示であり、コンサルティング、セットアップ修正、トレーニング、データ入力、データ修正等の作業は含みません。
- また弊社がセットアップしたデータにおいて稼働する Plaza-i システムの操作に関して発生した問題点に対するサポートを想定していますので、要求仕様の追加もしくは変更に伴う Plaza-i 利用方法の提案、もしくは想定しない運用方法をされた場合の問題点に対する解決策の提示など、コンサルティングならびに支援作業に該当すると弊社が判断した場合には、本サポートの対象外であり、別途コンサルティング、調査サービス等の変動保守によるサポートを提案させて頂きます。

## インシデントの消化

- 質問に対する弊社の回答により、問題が解決もしくは回答されたと弊社担当者が判断した場合に、1 インシデントを消化致します。
- そのインシデントが Plaza-i システムのバグ（後記、バグ対応、ご参照）に起因するものはインシデントを消化いたしません。
- インシデントはあくまでサポートの量を示すものであり、ご質問を遮るためのものではありませんので、容易に回答できると弊社担当者が判断した場合は複数の質問をまとめて1回とカウント（合算インシデント）させていただきます。但し、ご登録担当者様以外からのご質問については、質問を受け付けて良いかご登録担当者様に確認させて頂きます。
- また、問題が複雑であり解決に長時間を要する場合は、1つの問題に対して複数のインシデントを消化させて頂く場合があります。
- インシデントの消化状況は Plaza-i 共通ファイルメニュー、Plaza-i サポート履歴照会でご確認頂くことができます。

## インシデントの有効期間

- 消化可能なインシデント数は、サポート基準日から1年間有効です。未消化インシデントを翌年に繰り越すことはできません。
- インシデントが不足した場合は、基本インシデント数が10以上の場合は10インシデント単位（20万円）、5~9の場合は5インシデント単位（10万円）、4以下の場合は基本インシデント数単位で追加インシデントを事前に購入して頂きます。追加インシデントは購入後初めて到来する基準日以降1年間有効です。
- 英語サポートをご契約の場合は上記価格の1.5倍の料金となります。

# PASS－固定保守

## 固定保守の定義

- 固定保守とは①バージョンアッププログラムの提供と②万が一バグが発生した場合の修正プログラムの提供（以下バグ対応）を指します。修正プログラムについては、原則、最新バージョンのプログラムに含めてご提供致します。

## バージョンアップの条件

- バージョンアップの頻度は弊社の開発計画により前後することがありますが、通常、年に1回程度、実施して頂きます。
- サーバープログラムの更新は、ユーザ管理システムの Plaza-i スキーマ バージョンアップメニューよりお客様に実施して頂きます。クライアントプログラムについても、貴社にて新しいセットアッププログラムをインストールし、更新して頂きます。バージョンアップ作業は、**弊社通常営業時間内**に実施して頂きます。数時間程度入力を止めて頂くことがありますのでご留意下さい。営業時間外に実施する場合、通常は弊社担当者が社内で待機する必要がありますため変動保守となります。また、バージョンアップ作業を弊社にご依頼頂く場合も、営業時間内のリモート接続による作業も含めて変動保守となります。
- Plaza-i が利用しているオラクルデータベースシステム（以下オラクル）については、弊社にて動作確認がとれた最新バージョンとその直前のバージョンまでサポートいたします。ご使用のオラクルが現行バージョンよりも2世代古くなった場合には、貴社費用にてオラクルをバージョンアップして頂きます。これは特定のプログラムでオラクルの新機能を利用した場合、そのプログラムが貴社の旧オラクルで動作しないためです。またオラクルのバグにより最新パッチの適用が必要になることもありますのでご留意下さい。

## バグ対応

- バグとは「ユーザーズガイド通りに動作せず、且つ再現性がある現象」と定義致します。仕様不適合は含みません。Plaza-i パッケージシステムの他、カスタマイズにより提供したプログラムもサポート対象に含まれます。
- バグかどうかの判定は弊社にて行わせて頂きます。弊社作成のプログラムに起因し、弊社にて修正可能なバグと判定した場合には可及的速やかに修正プログラムを提供いたします。但し弊社にて回避策を提示できる場合には、対応に猶予を頂戴することがあります。また、Plaza-i 開発のために利用している他社開発ツールに起因するバグは回避できない場合がありますので予めご了承下さい。
- また、当初の適用コンサルティングでは想定していない機能（見積書・基本設計書等に記載がない機能）については、その調査・データ修正・セットアップ等を伴う対応は原則変動保守となり、ユーザーズガイド通りに動作しないバグであっても、即時対応のお約束が出来かねますことをご了承ください。

## 仕様に関するご要望

- 機能変更、機能追加等、仕様に関するご要望は常に進んでお伺い致しますが、他のお客様に対する影響や弊社開発計画によりその実装は左右され、必ずしもバージョンアップに反映されるわけではありませんので予めご了承下さい。
- お急ぎの場合には、基本的には別途見積による開発作業にて対応させて頂きますが、これも、弊社パッケージ開発方針や作業状況により、お請けできない場合、納期のご要望に添えない場合もありますこと、予めご了承下さい。

# PASS－変動保守

## 変動保守の定義

- 貴社がご利用の Plaza-i システムに関し、弊社が実施するタイムチャージによるご有償サポートです。
- インシデントや固定保守ではカバーしきれないサポートサービスを別途ご有償で行うことを意味します。
- 移動時間も含む作業時間に弊社内規定による作業単価を乗じた金額を請求させていただきます。

## 変動保守によるサポート例

- 追加トレーニング
- 追加データセットアップ
- バージョンアップ作業
- コンサルティング：当初の適用コンサルティングでは想定していない貴社の新商品、新サービスに対応するための運用方式の提案並びにパラメータ設定の提示等。
- 貴社に訪問しての作業、相談一般。
- 弊社業務時間外のサポート

## トレーニング

- 新たに社員の方が入社し Plaza-i を使用することになった場合、弊社のトレーニングコースを受講されることを推奨致します。特に会計系（一般会計、債務管理、債権管理、拠点管理）モジュールを操作される方は、変動保守やインシデントサポートではなく、このような汎用的なトレーニングコースを利用した方が、費用対効果が高いと言えます。

# サポートサービス契約の開始とお問い合わせ先

## サービス開始

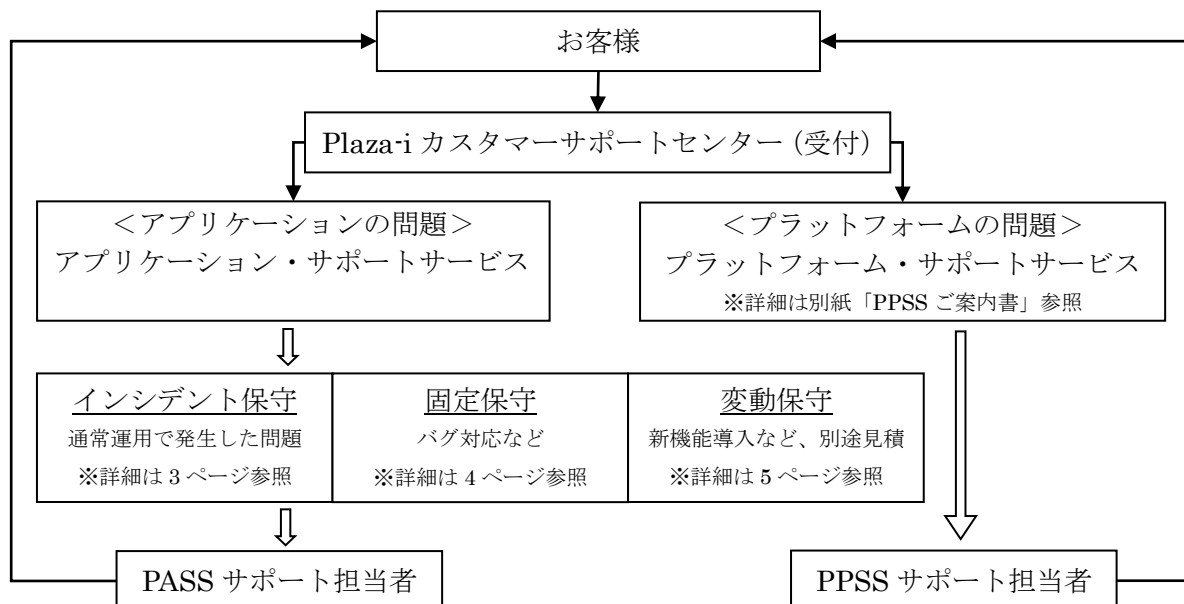
- 本書末ページ、「Plaza-i アプリケーション・サポートサービス開始確認書」を提出頂き、弊社による受領確認をもちましてサービス契約の開始となります。

## 契約期間

- 契約期間は、開始確認書の基準日から1年間です。
- サポートの継続を希望しない場合には、該当基準日の前々月末までに弊社に「サポート契約解除通知・確認書」を提出してください。通知がない場合には、サポート契約は自動的に継続しご請求書が発行されます。いかなる場合にも、サポート料の返還は致しません。月割りでのお支払いや値引きは一切出来ませんので予めご了承下さい。

## サポートの流れ

- お客様からのお問い合わせについては、Plaza-i カスタマーサポートセンターで受付致します。
- 受付したお問い合わせ内容に応じてサポート担当者を決定し、サポート担当者からお客様に回答をご提示致します。



## サポート専用メールアドレス

- Plaza-i カスタマーサポートセンター：[support@ba-net.co.jp](mailto:support@ba-net.co.jp)
- ご質問内容によっては、お客様の運用状況等を確認してからご回答となりますので、通常は、上記メールアドレスまでお問い合わせ下さい。
- 緊急時などは、次のサポートダイヤルにお問い合わせ下さい。

## サポートダイヤル

- 代表番号：03-5520-5330
- 内線番号

71：基幹系モジュール

販売管理、在庫管理、購買管理、サービス業販売管理、サービス業購買管理

プロジェクト管理、プロジェクト現場管理、プロジェクト資材管理



営業管理、顧客管理、保守管理、ビジネス分析、自動仕訳

72：会計系モジュール、その他ご質問等

一般会計、債権管理、債務管理、固定資産、一般購買、経費精算  
為替予約、拠点会計、人事管理、給与計算

その他ご質問等

- 自動音声でも上記の内線番号をご案内しております。

## Plaza-i アプリケーション・サポートサービス開始確認書

年 月 日

株式会社ビジネス・アソシエーツ殿

会社名 \_\_\_\_\_

役 職 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

下記の通り、Plaza-i アプリケーション・サポートサービスの開始を確認しました。

### 記

モジュール	ライセンス数 保守料金	モジュール	ライセンス数 保守料金	モジュール	ライセンス数 保守料金
会計系モジュール					
GLS 一般会計	5	APS 債務管理		ARS 債権管理	
FAS 固定資産		FEC 為替予約		LAS 拠点会計	
基幹系モジュール					
SOE 販売管理		PUR 購買管理		DRS 物流在庫管理	
SVC サービス業販売管理		SVC サービス業購買管理		MNT 保守管理	
PRJ プロジェクト管理		PRI プロジェクト資料管理			
共通モジュール					
GPM 一般購買		EPS 経費精算		HRS 人事管理	
PYR 給与計算		SFM 営業管理		THR 顧客管理	
BAS ビジネス分析		MST マスター管理	5	USR ユーザ管理	5
JNL 自動仕訳					

BA-株式会社・アソシエーツ

保守契約対象	<b>〇〇株式会社 ご担当者様</b>
基本インシデント数	<b>インシデント</b>
開始日(基準日)	<b>2018 年 6 月 15 日 (毎年 6 月 15 日)</b>
保守料金合計	<b>300,000 円</b>
サポート期間	・ 開始日より1年間(開始月前月末までの前払となります。)
インシデント有効期間	・ 消化可能なインシデント数は、上記基準日から1年間有効です。 ※未消化インシデントを翌年に繰り越すことはできません。 ・ 追加インシデントは購入後初めて到来する基準日以降1年間有効です。
インシデント状況	・ インシデントの消化状況は、Plaza-i サポート履歴照会で確認可能です。
サポート時間	・ 土日祝祭日、年末年始(日程はニュースレターにてご連絡)を除く BA 営業日 ・ 9:00 - 12:00 / 13:00 - 17:30
サポートの継続	・ サポートの継続を希望しない場合には、該当基準日の前々月末までに BA に「サポート契約解除通知・確認書」を提出してください。通知がない場合には、サポート契約は自動的に継続して請求書が発行されます。いかなる場合にも、サポート料の返還は致しません。また、年の途中で解除をされる場合であっても月割りでのお支払いや値引きは一切出来ませんので予めご了承下さい。
その他	本サービスは、別紙「Plaza-i アプリケーション・サポートサービスご案内書」記載の内容に準拠します。