

aslead サービス総合案内  
(aslead サービス規約詳細)

(Ver 1.4.0)

2020年4月22日

株式会社野村総合研究所

aslead は、（株）野村総合研究所の登録商標です。  
Atlassian®は、Atlassian Pty Ltd の登録商標です。本ドキュメントでは、Atlassian と表記します。  
以下、本ドキュメントで扱う Atlassian 製品は、Atlassian の登録商標または商標となります。  
Jira® 本ドキュメントでは Jira Software もしくは Jira Core と表記します。  
Jira Service Desk™ 本ドキュメントでは Jira Service Desk と表記します。  
Confluence® 本ドキュメントでは Confluence と表記します。  
Bitbucket® 本ドキュメントでは、Bitbucket と表記します。  
Mattermost® 本ドキュメントでは、Mattermost と表記します。

その他、Add-on 製品名などの固有名詞は各社の商標または登録商標です。  
本ドキュメントに記載されている製品名などには、必ずしも商標表示を付記しておりません。

本サービスの内容、価格等は、予告なく変更することがございます。  
予めご了承ください。

## ＜改訂履歴＞

版番号	改訂日	改訂内容
Ver1.0.0	2017/10/01	初版
Ver1.0.1	2017/12/01	構成品目見直し
Ver1.1.0	2018/05/25	サービス内容（ユーザ数の制約、OSS、Add-on の扱い等）見直し
Ver1.2.0	2018/08/13	サービス内容（プロフェッショナルサービス等）の追加 アトラシアン社の Hipchat™販売停止に伴う修正
Ver1.3.0	2019/01/16	Mattermost 追加に伴う修正
Ver1.4.0	2020/04/22	サービス名称見直し ページ構成見直し

お客様に提供する aslead サービスの体系（全体像）は以下の通りです。

No.	サービスの体系と構成			1年目		2年目以降		
				サービス名称	対象	サービス名称	対象	
1	サポート製品	ライセンス	Atlassian 製品	サポート製品 ライセンス +NRI 技術 サポート	○	サポート 製品保守+ NRI 技術 サポート	-	
			3rdParty 製 Add-on					
			商用版製品					
		保守	Atlassian 保守		○		○	
			3rdParty 製 Add-on 保守					
			商用版製品保守					
NRI 技術サポート*1								
2	aslead	ソリューション	ライセンス	aslead ソリュー ション	○	aslead ソリュー ション保守	-	
								3rdParty 製 Add-on
								商用版製品
			保守		Atlassian 保守		○	○
					3rdParty 製 Add-on 保守			
					商用版製品保守			
NRI 技術サポート*2								

No.	サービスの体系と構成		サービス概要*3
3	プロフェッショナルサービス		役務 (1) サーバ構築、ネットワーク設定、インストール等の稼働環境の構築 (2) サーバ負荷、ディスク空き容量の監視等の運用環境の構築 (3) aslead の業務への適用、教育（説明会）の実施等の導入支援作業
4	基盤・運用サービス		利用料
			役務

aslead サービスは、各 No. 毎にお申込みが可能です。

2年目以降のサービスは、1年目のサービスのご利用が前提となります。

3年分まで、まとめてお申込みすることも可能です。

各製品や 3rdParty 製 Add-on がご契約途中でサービス停止になった場合、販売元の規定を踏まえ、別途調整させていただきます。

○：サービスに含まれることを示します。

\*1 Atlassian 製品に対応する NRI 技術サポートは、Atlassian 製品に対して NRI 独自の保守（NRI 延長技術サポート）を提供します。

\*2 aslead ソリューションに含まれる NRI 技術サポートは、各製品に対する NRI 独自の保守（NRI 延長技術サポート）を提供します。

\*3 サービス概要は事例になります。詳細は契約時に協議させていただきます。

本サービスの主要な用語についての定義は以下の通りです。

No.	用語	定義・意味・用法
1	Atlassian	本ドキュメントでは、Atlassian Pty Ltd が提供する製品やサービスを総称して使用する場合の表記として使用します。
2	Atlassian 製品	本ドキュメントでは、Atlassian Pty Ltd が提供する製品（プロダクト）について記載する場合の表記として使用します。
3	Atlassian 社	本ドキュメントでは、Atlassian Pty Ltd またはアトラシアン株式会社 を指す場合の表記として使用します。
4	3rdParty ベンダー	本ドキュメントでは、Atlassian 製品上で動作する Add-on を提供する Atlassian 社以外の企業を指す場合の表記として使用します。
5	3rdParty 製 Add-on	本ドキュメントでは、Atlassian 製品上で動作する 3rdParty ベンダーが提供する Add-on を指す場合の表記として使用します。
6	商用版製品	本ドキュメントでは、上記 Atlassian 製品、3rdParty 製 Add-on 以外で、各ベンダーから提供される有償の製品を指す場合の表記として使用します。
7	無償版製品	本ドキュメントでは、無償で提供されるオープンソースを指す場合の表記として使用します。
8	aslead	「スピード・チームワーク・リード」をコンセプトとする NRI の生産性向上サービスの総称です。 本ドキュメントでは、「aslead」もしくは「aslead サービス」と表記します。
9	aslead ソリューション	aslead ソリューションとは、aslead サービスの主要なパッケージであり、aslead サービスが目指すコンセプトを実現するために、コミュニケーションやコラボレーションの向上にむけた NRI のノウハウを集約した機能群であり、aslead の「幹」となるサービスの名称です。 本ドキュメントでは、「aslead ソリューション」と表記します。
11	Atlassian ライセンス	Atlassian 製品を利用する上で必要となるライセンス。お客様は本ライセンスを取得することで対象製品の利用が可能となります。 「Atlassian ライセンス」には、ライセンスおよび下記「Atlassian 保守」が1年間分付属しています。
12	3rdParty 製 Add-on ライセンス	3rdParty 製 Add-on を利用する上で必要となるライセンス。お客様は本ライセンスを取得することで対象製品の利用が可能になります。 3rdParty 製 Add-on は Atlassian 製品ライセンスに準拠し、「3rdParty 製 Add-on ライセンス」には、当該 Add-on のライセンスおよび Add-on 保守が1年間分付属しています。
13	商用版製品ライセンス	商用版製品を利用する上で必要となるライセンス。お客様は本ライセンスを取得することで対象製品の利用が可能となります。
14	aslead ライセンス	aslead サービスのライセンスの総称。上記 Atlassian ライセンス、商用版製品ライセンスと対となります。
15	aslead ソリューションライセンス	aslead ソリューションを利用する上で必要となるライセンス。本ライセンスは、aslead サービスを実現する NRI 製 Add-on やテンプレートが対象になります。ご利用にあたっては、Atlassian ライセンスや 3rdParty 製 Add-on ライセンス、商用版製品ライセンスが必要となります。また、aslead ソリューションには、NRI 技術サポート（後述）も付加していただく必要があります。

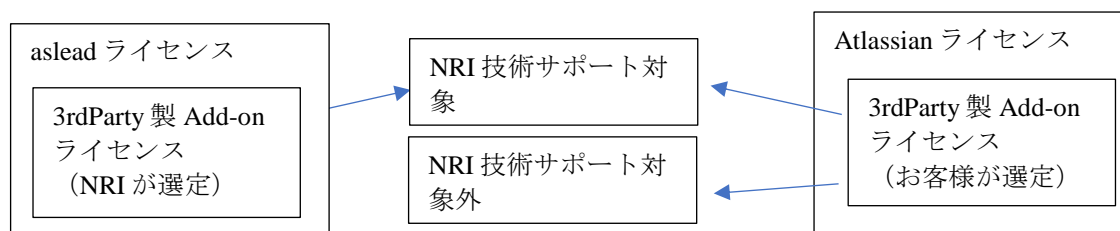
No.	用語	定義・意味・用法
17	Atlassian 保守	Atlassian 製品に付属する保守を受ける権利。Q&A(技術サポート)実施や製品バージョンアップモジュールを適用できる権利をお客様は有します。上記 Atlassian ライセンス単位に設定されます。初年度は、製品費用に含まれますが、2年目以降は保守更新を行うことで本権利を継続させることができます。 本ドキュメントでは、下記「NRI 技術サポート」と区別するために、「Atlassian 保守」と表記します。上記「Atlassian ライセンス」をお持ちのお客様が2年目以降もご利用される場合、Atlassian 社から提供される保守を指して本用語を使用します。
18	3rdParty 製 Add-on 保守	3rdParty 製 Add-on に付属する保守を受ける権利。Q&A(技術サポート)実施や製品バージョンアップモジュールを適用できる権利をお客様は有します。 上記 3rdParty 製 Add-on ライセンス単位に設定されます。初年度は、Add-on 製品費用に含まれますが、2年目以降は保守更新を行うことで本権利を継続させることができます。 本ドキュメントでは、下記「NRI 技術サポート」と区別するために、「3rdParty 製 Add-on 保守」と表記します。上記「3rdParty 製 Add-on ライセンス」をお持ちのお客様が2年目以降もご利用される場合、3rdParty ベンダー各社から提供される保守を指して本用語を使用します。
19	商用版製品保守	商用版製品に付属する保守を受ける権利。Q&A(技術サポート)実施や製品バージョンアップモジュールを適用できる権利をお客様は有します。 商用版製品ライセンス単位に設定されます。本ドキュメントでは、「NRI 技術サポート」と区別するために、「商用版製品保守」と表記します。
20	NRI 技術サポート	NRI が提供する Atlassian 製品、3rdParty 製 Add-on、商用版製品、無償版製品、aslead の保守となります。NRI 技術サポートは、お客様が利用する製品により提供範囲が異なります。 1) Atlassian ライセンス、商用版製品ライセンス+NRI 技術サポートをご利用のケース ・ 3rdParty 製 Add-on の Q&A ・ Atlassian 製品に対する Q&A ・ 商用版製品に対する Q&A 2) aslead ソリューションをご利用のケース ・ aslead ソリューションに適用する NRI 製 Add-on やテンプレートおよび NRI が選定した 3rdParty 製 Add-on の Q&A。 ・ Atlassian 製品に対する Q&A ・ 商用版製品に対する Q&A  3rdParty 製 Add-on の Q&A は、可能な範囲の対応となります。 (3rdParty ベンダーの情報公開レベル等により) aslead ライセンスを利用する前提として、対象となる製品を導入していただくため、「Atlassian ライセンス、商用版製品ライセンス+NRI 技術サポート」が付加されることとなります。本ドキュメントでは、いずれのご利用ケースも「NRI 技術サポート」と表記します。詳細は、後述「2. サービス内容」をご参照ください。
21	aslead ソリューション 保守	aslead ソリューションを2年目以降もご利用になる場合のサービス名称となります。適用される保守内容は、aslead ソリューションと同様となります。

(補足)

◇3rdParty 製 Add-on の NRI 技術サポートについて

aslead ライセンスを構成している 3rdParty 製 Add-on は、NRI 技術サポート (Q&A 対象) に含まれません。

Atlassian ライセンスにお客様が選定する 3rdParty 製 Add-on を追加する場合は、その情報公開レベル等により、NRI 技術サポート (Q&A 対象) に含むか否かを保守契約時に調整させていただきます。



1. サービス一覧 .....	1
2. サービス内容 .....	3
2.1 サポート製品ライセンス+NRI 技術サポート .....	3
2.1.1 Atlassian ライセンス .....	3
2.1.2 3rdParty 製 Add-on ライセンス .....	7
2.1.3 商用版製品ライセンス .....	8
2.1.4 Atlassian 保守 .....	11
2.1.5 3rdParty 製 Add-on 保守 .....	12
2.1.6 商用版製品保守 .....	13
2.1.7 NRI 技術サポート .....	14
2.2 aslead ソリューション .....	19
2.2.1 aslead ソリューションライセンス .....	20
2.2.2 Atlassian ライセンス .....	24
2.2.3 3rdParty 製 Add-on ライセンス .....	24
2.2.4 商用版製品ライセンス .....	24
2.2.5 Atlassian 保守 .....	25
2.2.6 3rdParty 製 Add-on 保守 .....	25
2.2.7 商用版製品保守 .....	25
2.2.8 NRI 技術サポート .....	26
2.3 サポート製品保守+NRI 技術サポート .....	32
2.4 aslead ソリューション保守 .....	33
別紙1 サポート製品一覧 .....	34
別紙2 aslead ソリューション一覧 .....	35



## 1. サービス一覧

### 1. サービス一覧

以下に、aslead として提供するサービスの概要を示します。  
 なお、サービス名称は、1年目と2年目以降について分けて設定しています。

初めて、aslead サービスをご契約される方は、1年目の表をご覧ください。

#### 【1年目の提供サービス】

No.	サービス名称	構成と概要
1	サポート製品 ライセンス+ NRI 技術サポート	1) Atlassian 製品のライセンス販売 2) 3rdParty 製 Add-on のライセンス販売 3) 商用版製品のライセンス販売 4) Atlassian 保守 ・Atlassian による保守 (QA・マニュアル) 5) 3rdParty 製 Add-on 保守 ・3rdParty ベンダーによる保守 (QA・マニュアル) 6) 商用版製品保守 ・各商用版製品ベンダーによる保守 (QA・マニュアル) 7) NRI 技術サポート ・NRI による技術サポート (QA のみ) ※ ・Atlassian 製品、商用版製品が EOL (End of Life) を迎えた場合、NRI 側で延長技術サポート実施可
2	aslead ソリューション	1) aslead ソリューションの提供 ・aslead ソリューションを実現する NRI 選定の Atlassian 製品のライセンス販売 ・NRI 製の機能追加 Add-on、業務テンプレートのライセンス販売 ・NRI 選定の 3rdParty 製 Add-on のライセンス販売 2) Atlassian 保守 ・aslead ソリューションで利用する Atlassian 製品について、Atlassian による保守 (QA・マニュアル) 3) 商用版製品保守 ・aslead ソリューションで利用する商用版製品について、商用版製品ベンダーによる保守 (QA・マニュアル) 4) NRI による技術サポート (QA のみ) ※ ・aslead ソリューションで利用する Atlassian 製品が EOL (End of Life) を迎えた場合、NRI 側で延長保守実施可

※パッチ提供等は、「プロフェッショナルサービス」として個別のお見積りとなります。

## 【2年目以降の提供サービス】

No.	サービス名称	構成と概要
4	サポート製品保守+NRI 技術サポート	「Atlassian ライセンス、商用版製品ライセンス+NRI 技術サポート」の2年目以降の保守（上記1の保守内容※）
5	aslead ソリューション保守	aslead ソリューションの2年目以降の保守（上記2の保守内容※）

※パッチ提供等は、「プロフェッショナルサービス」として個別のお見積りとなります。

## 2. サービス内容

### 2.1 サポート製品ライセンス+NRI 技術サポート

本サービスは以下で構成されます。

- Atlassian ライセンス
- 3rdParty 製 Add-on ライセンス
- 商用版製品ライセンス
- Atlassian 保守
- 3rdParty 製 Add-on 保守
- 商用版製品保守
- NRI 技術サポート

以上を「サポート製品ライセンス+NRI 技術サポート」でお申込みいただけます。

「サポート製品ライセンス+NRI 技術サポート」のお申込みは、年単位かつ一括前払方式とさせていただきます。

従って、契約期間中の中途解約および払戻しはできませんので予めご了承ください。

#### 2.1.1 Atlassian ライセンス

##### 1) 対象となる Atlassian 製品

Atlassian 社 Web サイトで販売している製品を対象とします。  
NRI の取扱製品についてはお問い合わせください。

##### 2) Atlassian 製品の前提となる環境について

Atlassian 製品は、前提としている環境について、製品毎に確認していただく必要があります。確認対象は、OS、ブラウザ、Java ランタイム、DBMS 等があります。

NRI の取扱製品をお問い合わせ頂く際には、可能な限りお客様の環境についての情報をご提示いただきます様、お願いいたします。

また、Atlassian 製品がサポートしていない環境は取扱できないため、予めご承知おきください。

お客様自身で Atlassian 製品の公開ドキュメントから、対象製品の環境を確認することも可能です。

3) Atlassian 製品のライセンス体系と費用についての考え方

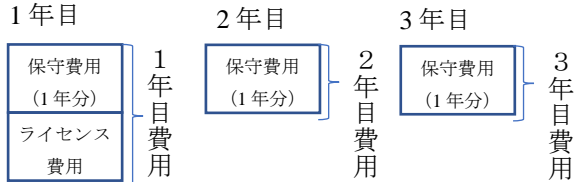
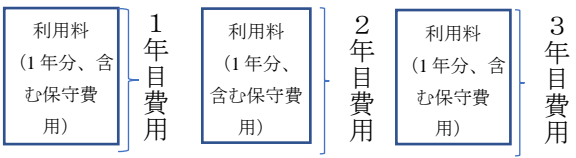
(1) Atlassian 製品のライセンス体系

Atlassian 製品のライセンス体系は以下の通りです。

ライセンス体系	ポイント	対象製品
永久ライセンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品は永久利用可能</li> <li>・1年目費用はライセンス費用と保守料金を含む</li> <li>・2年目以降は保守契約更新に伴う保守費用のみ</li> </ul>	1) Server Jira Core, Jira Software, Jira Service Desk, Confluence, Bitbucket, 他 2) 上記 Server に対応した Add-on ※詳細は Atlassian Web サイトにてご確認願います。
サブスクリプションライセンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品は、年額契約での期間利用許諾のため、期限以降は利用不可</li> <li>・年額契約の利用料の中に保守費用も含まれる</li> <li>・継続利用は期限前の更新が必要</li> </ul>	1) DataCenter Jira Software, Jira Service Desk, Confluence, Bitbucket, 他 ※詳細は Atlassian Web サイトにてご確認願います。

(2) ライセンス体系に基づく費用の考え方

Atlassian 製品のライセンス体系については、前述の通り、「永久ライセンス」と「サブスクリプションライセンス」があり、費用の考え方が異なります。

No.	Atlassian 製品のライセンス体系	ライセンス体系に基づく費用の考え方	備考
1	永久ライセンス (対象：Server)	<p>お客様に製品を購入していただくことにより、永久にご利用になれるライセンスが提供されます。ただし、当該製品の保守（アップデートやバグ Fix、製品間問い合わせ等）は、翌年以降更新していただくことで受けることができます。なお、1年目の費用には、1年間分の保守費用が含まれます。</p>  <p>Atlassian 製品は1年単位の購入以外にも、2年分、3年分をまとめて契約することが可能です。</p>	<p>1年目費用の内訳としてライセンス費用と保守費用は分離しておりません。この点ご了承ください。</p>
2	サブスクリプションライセンス (対象：DataCenter、他)	<p>お客様には、所定の期間内での製品の利用権が提供されます。費用は所定の期間内の利用料をいただく形式となります。利用料には保守費用は含まれ、所定の保守を受けることができます。お客様が1年単位の利用をご希望される場合は、1年単位で契約更新をしていただくこととなります。</p>  <p>Atlassian 製品は1年単位の契約以外にも、2年分、3年分をまとめて契約することが可能です。</p>	<p>利用料の内訳として保守費用分の提示はありません。この点ご了承ください。</p>

#### 4) Atlassian 製品の導入と SEN 番号について

Atlassian 製品の導入は、お客様自身で行っていただくことをお願いしております。

お客様側で Atlassian 製品の導入が困難な場合は、「プロフェッショナルサービス」にて個別のお見積をいたします。

お客様のご発注により、Atlassian 製品の入手が完了しましたら、弊社より

- ・当該製品のライセンスキー情報
- ・当該製品の SEN 番号

をご案内いたします。

SEN 番号とは、Atlassian 社よりお客様に発行されるサポート資格番号 (SEN : Support Entitlement Number) となります。  
本番号により、対象製品、お客様、製品サポート対象期間が識別されます。

Atlassian 製品をご利用になる場合、SEN 番号を利用して、当該製品の問い合わせ等をしていただくことになります。

また、製品サポート終了日が近づくと、Atlassian 社からお客様宛に、対象製品の製品サポート終了予定日等の連絡がございます。

引き続き、翌年分以降の更新のお申込みをお願いいたします。

### 2.1.2 3rdParty 製 Add-on ライセンス

#### 1) 3rdParty 製 Add-on のライセンス体系と費用についての考え方

3rdParty 製 Add-on のライセンス体系および費用の考え方は、「Atlassian 製品のライセンス体系と費用の考え方」に準じます。

現時点では、ほとんどの 3rdParty 製 Add-on は、Atlassian 製品の Server 対応のみとなっており、永久ライセンスの扱いとなります。費用の考え方も永久ライセンスの方式となります。

#### 2) 注意点

3rdParty 製 Add-on をご利用になる場合、以下の点に注意する必要があります。

- ① ユーザ数は、動作対象となる Atlassian 製品のユーザ数と同数もしくはそれ以上とする必要があります。
- ② 3rdParty 製 Add-on は、ほとんどが Server 対応となっており、DataCenter には対応しておりません。この場合の 3rdParty 製 Add-on は DataCenter に対して 3rdParty ベンダー側の動作保証がないことを示しております。  
このため、この様な場合は販売を控えさせていただいております。
- ③ 弊社以外から購入された 3rdParty 製 Add-on は、NRI 技術サポートを受けることはできません。

### 2.1.3 商用版製品ライセンス

#### 1) 対象となる商用版製品

対象となる製品については「別紙1 サポート製品(商用版製品)」に記載してある通りですが、詳細は契約時にお客様と協議させていただきます。

#### 2) 商用版製品の前提となる環境について

商用版製品は、前提としている環境について、製品毎に確認していただく必要があります。確認対象は、OS、ブラウザ、Java ランタイム、DBMS 等があります。

NRI の取扱製品をお問い合わせ頂く際には、可能な限りお客様の環境についての情報をご提示いただきます様、お願いいたします。

また、各製品がサポートしていない環境は取扱できないため、予めご承知おきください。

お客様自身で各製品の公開ドキュメントから、対象製品の環境を確認することも可能です。



3) 商用版製品のライセンス体系と費用についての考え方

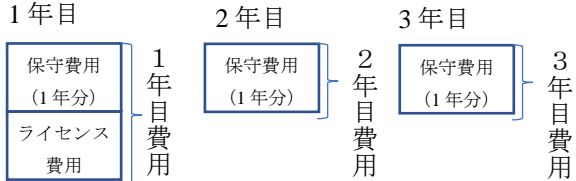
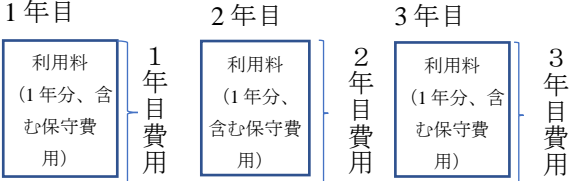
(1) 商用版製品のライセンス体系

商用版製品のライセンス体系は以下の通りです。

ライセンス体系	ポイント	対象製品
永久ライセンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品は永久利用可能</li> <li>・1年目費用はライセンス費用と保守料金を含む</li> <li>・2年目以降は保守契約更新に伴う保守費用のみ</li> </ul>	
サブスクリプションライセンス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製品は、年額契約での期間利用許諾のため、期限以降は利用不可</li> <li>・年額契約の利用料の中に保守費用も含まれる</li> <li>・継続利用は期限前の更新が必要</li> </ul>	1) Mattermost 2) GitLab 3) GitLabRunner 4) SonarQube 5) SonatypeNexus 6) Beats 7) Elasticsearch 8) Kibana 9) Logstash  ※詳細は各ベンダーWebサイトにてご確認願います。

(2) ライセンス体系に基づく費用の考え方

商用版製品のライセンス体系については、前述の通り、「永久ライセンス」と「サブスクリプションライセンス」があり、費用の考え方が異なります。

No.	商用版製品のライセンス体系	ライセンス体系に基づく費用の考え方	備考
1	永久ライセンス	<p>お客様に製品を購入していただくことにより、永久にご利用になれるライセンスが提供されます。ただし、当該製品の保守（アップデートやバグFix、製品間問い合わせ等）は、翌年以降更新していただくことで受けることができます。なお、1年目の費用には、1年間分の保守費用が含まれます。</p>  <p>1年目 保守費用 (1年分) ライセンス費用 1年目費用</p> <p>2年目 保守費用 (1年分) 2年目費用</p> <p>3年目 保守費用 (1年分) 3年目費用</p>	<p>1年目費用の内訳としてライセンス費用と保守費用は分離しておりません。この点ご了承ください。</p>
2	サブスクリプションライセンス (対象：Mattermost、他)	<p>お客様には、所定の期間内での製品の利用権が提供されます。費用は所定の期間内の利用料をいただく形式となります。利用料には保守費用は含まれ、所定の保守を受けることができます。お客様が1年単位の利用をご希望される場合は、1年単位で契約更新をしていただくこととなります。</p>  <p>1年目 利用料 (1年分、含む保守費用) 1年目費用</p> <p>2年目 利用料 (1年分、含む保守費用) 2年目費用</p> <p>3年目 利用料 (1年分、含む保守費用) 3年目費用</p>	<p>利用料の内訳として保守費用分の提示はありません。この点ご了承ください。</p>

#### 2.1.4 Atlassian 保守

Atlassian 社から受けることができる保守については、Atlassian 製品の利用開始 1 年目は「Atlassian ライセンス」に含まれていますが、2 年目以降は、保守更新を行うことで保守を受けることができます。  
以降「Atlassian 保守」と呼びます。

Atlassian 保守については、お客様が直接 Atlassian 社に問い合わせをすることが可能です。

ご利用になる製品には、ライセンス体系上、永久ライセンスとサブスクリプションライセンスの違いはありますが、お客様が受けることができる保守は同じとなります。

Atlassian 社の技術サポートや Atlassian 製品ドキュメントについては、aslead 紹介ページからご確認いただくことができます。

<https://aslead.nri.co.jp/>

この 2 年目以降の Atlassian 製品の保守に NRI 技術サポートを加えたものを「サポート製品保守+NRI 技術サポート」と呼びます。

内容は、「2.3 サポート製品保守+NRI 技術サポート」をご参照ください。

### 2.1.5 3rdParty 製 Add-on 保守

3rdParty ベンダー各社から受けることができる保守については、3rdParty 製 Add-on の利用開始1年目は「3rdParty 製 Add-on ライセンス」に含まれていますが、2年目以降は、保守更新を行うことで保守を受けることができます。以降、「3rdParty 製 Add-on 保守」と呼びます。

お客様が 3rdParty 製 Add-on の保守更新を行わない場合は、当該 3rdParty 製 Add-on については NRI ではお取り扱いできなくなります。

その場合は、当該 3rdParty 製 Add-on の保守については、お客様自身でご対応をお願いいたします。

### 2.1.6 商用版製品保守

商用版製品ベンダーから受けることができる保守について、「商用版製品保守」と呼びます。

商用版製品保守については、お客様が直接ベンダーに問い合わせをすることが可能です。

ご利用になる製品には、ライセンス体系上、永久ライセンスとサブスクリプションライセンスの違いはありますが、お客様が受けることができる保守は同じとなります。

この2年目以降の商用版製品の保守にNRI技術サポートを加えたものを「サポート製品保守+NRI技術サポート」と呼びます。

内容は、「2.3 サポート製品保守+NRI技術サポート」をご参照ください。

## 2.1.7 NRI 技術サポート

## 1) NRI 技術サポートの概要

NRI 技術サポートは、Atlassian ライセンスおよび商用版製品ライセンスを NRI で契約していただいたお客様、無償版製品をご利用のお客様に提供するサービスです。  
2 年目以降も継続を希望されるお客様には、「サポート製品保守+NRI 技術サポート」として提供します。

NRI 技術サポートは、日本語でのサポートとなります。ただし、各製品が提供する資料や最新の製品情報のご紹介等は、原文（英語）のままとなる場合があります。

## 2) NRI 技術サポート提供の前提

NRI 技術サポートをご利用いただくにあたり、お客様側に技術担当者のご設定をお願いしております。

技術担当者に必要なスキルセットは以下となります。

No.	スキル種類	スキルが必要となる作業の例
1	基盤設定スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様環境での、Atlassian 製品導入時のインストール作業。</li> <li>・必要なミドルウェア（Java 環境等）のインストール作業。</li> <li>・起動/停止等の操作の実施。</li> <li>・障害調査に伴うログファイル等の取得操作等の実施。</li> </ul> 等
2	DB 管理スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Atlassian 製品導入時の DB インストールおよび環境構築作業。</li> <li>・SQL コマンド実行による情報取得。</li> <li>・DB バックアップや障害時のリカバリ実施。</li> </ul> 等
3	WEB 関連設定スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Atlassian 製品導入時の WEB 動作環境のインストールおよび環境構築作業等。</li> </ul>

上記は、Atlassian 製品を導入される際に必要となるスキルの例です。

お客様側で技術担当者の設定が困難な場合には、弊社の「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」のご利用を推奨いたします。

「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」は、お客様のご依頼事項個別に対応内容をご相談させていただき、お見積りをさせていただきます。

## 3) 契約期間

NRI 技術サポートの契約期間は、Atlassian ライセンスおよび商用版製品ライセンスと同一期間で設定されます。

無償版製品は都度設定とします。

## 4) NRI 技術サポートの内容

以下のサービスを提供します。

## (1) お問い合わせ対応

Atlassian 製品、商用版製品および無償版製品に関する各種お問い合わせに対して、弊社エンジニアがご回答いたします。

No.	項目	説明
1	お問い合わせ方法	メールでのお問い合わせをお願いいたします。 弊社よりメールにてご回答いたします。 Atlassian 製品の場合は、ライセンスに割り当てられた SEN 番号 (Support Entitlement Number : サポート資格番号) をご連絡ください。
2	お問い合わせ対応時間	月～金 10:00～17:00 (祝祭日を除く) 上記以外の時間帯、土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12/28～1/4)、その他弊社所定の休日の場合は、翌営業日以降の対応とします。 1 次回答は、お客様からのお問い合わせメールを受け付けた日の翌営業日からカウントして 3 営業日以内とさせていただきます。
3	お問い合わせ内容	1) 標準的インストールに関する質問 対象は Atlassian 製品および商用版製品、無償版製品とします。 2) 仕様についての質問 対象は Atlassian 製品および商用版製品、無償版製品とします。 3) 障害の一次切り分け結果に基づく障害調査 製品についての調査が必要となった場合の対応は、以下を想定しています。 ・発生現象の確認、過去事例調査 ・ログファイル調査 ・各ベンダーへの問い合わせとお客様へのフィードバックバック ・パッチ等の情報提供 ・解決方法に関するご提案

## (2) 製品アップデートやパッチの情報提供

お客様ご利用製品について、バージョンアップによる製品アップデートや障害対応のパッチが各ベンダーより提供されている場合、当該製品アップデートやパッチの情報 (入手方法、導入方法等) をご提供いたします。

お客様環境への適用をご希望される場合は、別途「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」としてお見積りをいたします。

## (3) NRI 延長技術サポート（Atlassian 製品の場合）

Atlassian 社は、当該製品のメジャーバージョンアップから 2 年を経過すると EOL (End of Life) とする製品ライフサイクルポリシーを設定しています。

NRI は、ご利用されている Atlassian 製品が EOL となる前に、新バージョンへのアップデートを推奨いたしますが、お客様側によっては、EOL となる現行バージョンの継続利用を希望されるケースもございます。

そのようなケースに対応して、NRI 技術サポートをご利用いただければ、当該製品が EOL となった場合でも、延長保守を受けることが可能です。

NRI 延長技術サポートの対象となった Atlassian 製品については Atlassian 社による保守は受けられません。

延長保守の概要は以下の通りです。

No.	項目	説明
1	延長保守対象製品	Atlassian 製品のうち、NRI 技術サポートが有効である製品。
2	延長保守対象バージョン	EOL となった最終バージョンおよびその 1 世代前のメジャーバージョンまでを対象とします。
3	延長保守対応内容	NRI 技術サポートでの、「お問い合わせ内容」にある、仕様についての質問、障害一次切り分け後の対象製品調査について対応いたします。 EOL となっている製品の特別保守対応となりますので、ご回答時期、対応時期、対応内容等について、個別にお客様とご相談・調整の上、対応いたします。
4	延長保守についての免責事項	Atlassian 製品自体 EOL となっている状況での延長サポートとなるため、NRI では EOL となっているバージョンでの動作保証はいたしかねます。  以上をふまえ、最終的にはお客様側で継続利用可否もしくはバージョンアップをご判断ください。
5	延長保守を超えた対応について	障害の状況、もしくはお客様の要望により、NRI 延長技術サポートの範囲での延長サポートでは対応できない事項については、対応をご相談させていただいた上、個別お見積りをさせていただきます。  例) ①2 世代以上前となってしまうバージョンの保守を希望される場合。 ②延長サポート対象バージョンについての Atlassian 製品のバグ修正、パッチ対応等。



## 5) NRI 技術サポートご利用条件

NRI 技術サポートご利用にあたり、以下の基本的な考え方へのご理解と、各事項についてのご承諾をいただくものとします。

## (1) 基本的な考え方

- ・NRI 技術サポートは、お客様の問題の解決を保証するものではありません。
- ・NRI 技術サポートでは、問題解決のための対策の実施、チューニング作業は含んでおりません。
- ・ご質問に対する弊社からの回答、および推奨事項については、いかなる損害賠償責任も負いません。適用に際してはお客様側での十分なテスト等によるご確認をお願いいたします。

## (2) お客様ご承諾事項

No.	お客様ご承諾事項
1	障害発生時は、お客様側での一次切り分けをお願いいたします。 また、障害一次切り分け後の調査は、各ベンダー製品および関連するベンダーモジュールから出力されるログの解析等により対応をしていきます。 また、障害の原因調査のために、お客様に、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ございます。お客様には弊社からの対応依頼に基づき、操作の実施と作業結果をご提供いただきたくお願いいたします。 ご提供いただくログ等には、データ内容が出力される可能性があります。必要なマスクキングを施して NRI へご提供いただきたくお願いいたします。 NRI は、問題解決にむけて努力をいたしますが、各ベンダーに情報が無い場合、あるいは協力を得られない場合にはお答えできない場合がございます。
2	各ベンダー製品や 3rdParty 製 Add-on、無償版製品に対する NRI 技術サポートについては、弊社の判断で中止することがあります。
3	3rdParty 製 Add-on へのお客様からの保守依頼については、弊社は取次のみといたします。
4	各ベンダー製品、3rdParty 製 Add-on、無償版製品についてのバグ修正、パッチ対応については NRI 技術サポートには含まれません。 また、各ベンダーからセキュリティパッチが提供される場合、この対応を希望される場合については、別途お見積りをさせていただきます。
5	Atlassian 製品等のソースコードをお客様側で改変された場合は、NRI 技術サポートの対象外となります。
6	Q&A 等のお客様窓口は 2 名までといたします。お客様窓口 1 名を各ベンダーに連絡する必要がありますので 1 名の方を必ずご指定いただきますようお願い申し上げます。また、お客様側でご担当変更がありましたら、弊社までご連絡をお願いいたします。
7	Q&A 数については、状況により上限を設定させて頂くことがありますので、予めご了承ください。
8	ご利用ソフトウェアのバージョンアップ作業、各種調査作業、打合せなどオンサイトでサービスを提供する場合、サービスの提供にあたり、出張費、交通費、宿泊費等が発生する場合は、別途お見積りの上、NRI 技術サポートの料金とは別にご請求させていただきます。
9	NRI からサンプルコード等をご提供することがありますが、当該サンプルコードの動作を保証するものではありません。
10	NRI のソフトウェアその他 NRI の機密に属する情報については、ご提供できない場合があります。

No.	お客様ご承諾事項
11	操作、設定内容などの問い合わせにおいて、マニュアルに明記されている程度の内容については対応を行わないものとします
12	各種作業によりお客様の利用環境におけるファイル、データやプログラムが消去又は破壊される可能性があります。定期的および作業開始前にこれらのバックアップを実施していただくことをお願いいたします。
13	次の各号に定める事項は NRI 技術サポートの対象外の事項であり、これらいずれかを行なう場合は、別途お客様と NRI との協議により合意したところによるものとします。 a) お客様内の環境設定。 b) お客様が利用される環境・基盤の準備、運用。 c) お客様環境におけるご利用ソフトウェアの稼働確認。 d) ご利用ソフトウェアの機能追加、改良、仕様変更。 e) ご利用ソフトウェアに関する研修・教育サービスの実施。 f) その他利用契約に定めのない事項。

## 2.2 aslead ソリューション

本サービスは以下で構成されます。

- aslead ソリューションライセンス
- Atlassian ライセンス
- 3rdParty 製 Add-on ライセンス (NRI が選定したもの)
- 商用版製品ライセンス
- Atlassian 保守
- 3rdParty 製 Add-on 保守 (同上)
- 商用版製品保守
- NRI 技術サポート (「Atlassian ライセンス+NRI 技術サポート」を拡張)

以上を「aslead ソリューション」でお申込みいただけます。

「aslead ソリューション」のお申込みは、年単位かつ一括前払方式とさせていただきます。従って、契約期間中の中途解約および払戻しはできませんので予めご了承ください。

## 2.2.1 aslead ソリューションライセンス

## 1) サービスの概要

以下に aslead ソリューションのサービス概要について記します。

No.	サービス名称	サービス概要
1	aslead ソリューション	お客様業務(主に IT システム開発業務)を対象に、コミュニケーションの活性化および業務のコラボレーション実現による生産性向上を支援します。

## 2) 前提となる環境

aslead ソリューションは、仮想マシンイメージで提供します。  
仮想マシンイメージの稼働環境についてはお問合せください。

## 3) aslead ソリューションの前提となる製品

aslead ソリューションの動作前提として、NRI が選定した製品は「別紙 2」に記載してある通りです。  
詳細につきましては、別途メール (aslead@nri.co.jp) にてお問い合わせください。

## 4) 提供価格設定の前提となるユーザ数の考え方

aslead ソリューションは利用するユーザ数により提供価格を設定しています。  
aslead ソリューションのユーザ数は、前提としている Atlassian 製品、商用版製品のユーザ数に準拠して設定しています。

## (1) aslead ソリューション ユーザ数

2018 年 10 月 12 日時点

aslead ソリュー ション ユーザ数	前提となる Atlassian 製品の利用可能ユーザ数		
	Jira Software (Server)	Confluence (Server)	Mattermost
10,000	10,000	10,000	10,000
2,000	2,000	2,000	2,000
500	500	500	500
250	250	250	250
100	100	100	100
50	50	50	50
25	25	25	25
－※	10	10	10

※aslead ソリューションは、25 ユーザから提供しております。10 ユーザのご利用を希望される場合は、別途お問合せください。

ご利用になられる方以外に、以下の様なユーザが別途必要となります。

- ・システム実行ユーザ
- ・NRI 技術サポートで使用する管理者ユーザ ※NRI が使用するユーザ

5) aslead ソリューションの契約期間設定について

(1) aslead ソリューションのライセンスと契約期間について

Atlassian 製品、3rdParty 製 Add-on、商用版製品については前述各製品のライセンス体系が適用されます。

aslead ソリューションも、各製品上で動作するため、各製品ライセンス体系に準ずるものとします。

No.	サービス名称	ライセンス	契約期間設定の条件
1	aslead ソリューション	aslead ライセンス	各製品の契約期間に応じ、1年単位、もしくは、2年間、3年間での期間設定が可能です。  1年単位の設定とする場合、翌年度以降、永久ライセンス分の保守更新をお願いします。
		永久ライセンス 各製品ライセンスの永久ライセンスに準じます。 aslead サービス規約にもとづき、お客様には必要なソフトウェアを提供するものとしますが、使用許諾権、著作権、産業財産権、知的財産権等は NRI が保持します。詳細は、aslead サービス規約をご参照ください。	
		Atlassian ライセンス	
		永久ライセンス Jira Software (Server)、 Confluence (Server)、Atlassian 製 Add-on	
		3rdParty 製 Add-on ライセンス	
		永久ライセンス aslead ソリューションで利用する対象 3rdParty 製 Add-on	
商用版製品ライセンス	サブスクリプションライセンス Mattermost		

(2) 保守更新を行わない場合の扱いについて

お客様が aslead ソリューションをご利用される場合、aslead ソリューションの契約期間終了前に前提となる Atlassian 製品および 3rdParty 製 Add-on、商用版製品の保守更新を行っていただくようお願いいたします。

なお、Jira Software (Server)や Confluence (Server)については永久ライセンスとなるため、保守更新をされなくても利用することは可能ですが、その期間に NRI および Atlassian 社では保守対応はお受けできません。

一定期間の後、保守を再開させる場合については、保守停止時期に遡って保守費用を申し受けます。

### 2.2.2 Atlassian ライセンス

aslead ソリューションで利用する Atlassian 製品の「Atlassian ライセンス」については、前述「2.1.1 Atlassian ライセンス」をご参照ください。

### 2.2.3 3rdParty 製 Add-on ライセンス

#### 1) 3rdParty 製 Add-on のライセンス体系と費用についての考え方

3rdParty 製 Add-on のライセンス体系および費用の考え方は、「Atlassian 製品のライセンス体系と費用の考え方」に準じます。

現時点では、ほとんどの 3rdParty 製 Add-on は、Atlassian 製品の Server 対応のみとなっており、永久ライセンスの扱いとなります。費用の考え方も永久ライセンスの方式となります。

#### 2) 注意点

3rdParty 製 Add-on をご利用になる場合、以下の点に注意する必要があります。

- ① ユーザ数は、動作対象となる Atlassian 製品のユーザ数と同数もしくはそれ以上とする必要があります。
- ② 3rdParty 製 Add-on は、ほとんどが Server 対応となっており、DataCenter には対応していません。この場合の 3rdParty 製 Add-on は DataCenter に対して 3rdParty ベンダー側の動作保証がないことを示しております。  
このため、この様な場合は販売を控えさせていただいております。
- ③ 導入後に、aslead の製品構成に含まれない 3rdParty 製 Add-on を購入したい場合は、ご相談ください。サービス提供及び NRI 技術サポート対象の可否を判定した上で、ご契約の再締結をさせていただきます。尚、相談なくお客様が独自で導入された場合は、ご契約期間中の NRI 技術サポートサービスは無効となり、返金もできませんので予めご了承をお願いいたします。

### 2.2.4 商用版製品ライセンス

aslead ソリューションで利用する商用版製品の「商用版製品ライセンス」については、前述「2.1.3 商用版製品ライセンス」をご参照ください。



### 2.2.5 Atlassian 保守

aslead ソリューションで利用する Atlassian 製品の「Atlassian 保守」については、前述「2.1.4 Atlassian 保守」をご参照ください。

### 2.2.6 3rdParty 製 Add-on 保守

aslead ソリューションで利用する 3rdParty 製 Add-on の「3rdParty 製 Add-on 保守」については、前述「2.1.5 Atlassian 保守」をご参照ください。

### 2.2.7 商用版製品保守

aslead ソリューションで利用する商用版製品の「商用版製品保守」については、前述「2.1.6 商用版製品保守」をご参照ください。

### 2.2.8 NRI 技術サポート

aslead ソリューションについての NRI 技術サポートについては、「サポート製品ライセンス + NRI 技術サポート」の内容が適用されます。

さらに、aslead ライセンス部分についても拡張されます。

ここでは、前述「2.1.3 NRI 技術サポート」の内容に aslead ソリューションに関する部分を追記しております。

#### 1) NRI 技術サポートの概要

NRI 技術サポートは、日本語でのサポートとなります。ただし、各製品が提供する資料や最新の製品情報のご紹介等は、原文（英語）のままとなる場合があります。

#### 2) NRI 技術サポート提供の前提

NRI 技術サポートをご利用いただくにあたり、お客様側に技術担当者の設定をお願いしております。

技術担当者に必要なスキルセットは以下となります。

No.	スキル種類	スキルが必要となる作業の例
1	基盤設定スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様環境での、aslead ソリューションや各製品導入時のインストール作業。</li> <li>必要なミドルウェア（Java 環境等）のインストール作業。</li> <li>起動/停止等の操作の実施。</li> <li>障害調査に伴うログファイル等の取得操作等の実施。</li> </ul> 等
2	DB 管理スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>aslead ソリューションや各製品導入時の DB インストールおよび環境構築作業。</li> <li>SQL コマンド実行による情報取得。</li> <li>DB バックアップや障害時のリカバリ実施。</li> </ul> 等
3	WEB 関連設定スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>aslead ソリューション、各製品導入時の WEB 動作環境のインストールおよび環境構築作業等。</li> </ul>
4	ガイド類の理解・適用・伝達スキル	<ul style="list-style-type: none"> <li>弊社が提供する aslead ソリューションの導入ガイドや利用ガイド等のドキュメントを理解し、導入計画の策定や、エンドユーザ様へのサポートを行う。</li> </ul>

上記は、aslead ソリューションや Atlassian 製品、商用版製品を導入される際に必要となるスキルの例です。

お客様側で技術担当者の設定が困難な場合には、弊社の「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」のご利用を推奨いたします。

「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」は、個別に対応内容をご相談させていただき、お見積りをさせていただきます。

### 3) 契約期間

NRI 技術サポートの契約期間は、Atlassian ライセンス、商用版製品ライセンスと同一期間で設定されます。

無償版製品は都度設定とします。

## 4) NRI 技術サポートの内容

以下のサービスを提供します。

## (1) お問い合わせ対応

aslead ソリューションや Atlassian 製品、商用版製品および無償版製品に関する各種お問い合わせに対して、弊社エンジニアがご回答いたします。

No.	項目	説明
1	お問い合わせ方法	メールでのお問い合わせをお願いいたします。 弊社よりメールにてご回答いたします。 お問い合わせにあたっては、aslead ソリューションとして導入された Atlassian ライセンスや 3rdParty 製 Add-on ライセンスの場合は、割り当てられた SEN 番号 (Support Entitlement Number : サポート資格番号) をご連絡ください。
2	お問い合わせ対応時間	月～金 10:00～17:00 (祝祭日を除く) 上記以外の時間帯、土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始(12/28～1/4)、その他弊社所定の休日の場合は、翌営業日以降の対応とします。 1 次回答は、お客様からのお問い合わせメールを受け付けた日の翌営業日からカウントして 3 営業日以内とさせていただきます。
3	お問い合わせ内容	1) 標準的インストールに関する質問 対象は、aslead ソリューション、aslead ソリューションとして利用する Atlassian 製品、3rdParty 製 Add-on、商用版製品、無償版製品とします。 2) 仕様についての質問 対象は、aslead ソリューション、aslead ソリューションとして利用する Atlassian 製品、3rdParty 製 Add-on、商用版製品、無償版製品とします。 3) 障害の一次切り分け結果に基づく障害調査 aslead ソリューション、aslead ソリューションとして利用する各製品についての調査が必要となった場合の対応は、以下を想定しています。 ・発生現象の確認、過去事例調査 ・ログファイル調査 ・ソースコード調査 (aslead ソリューションにおける NRI 提供物についての調査) ・各ベンダーへの問い合わせとお客様へのフィードバックバック ・パッチ等の情報提供 ・解決方法に関するご提案

## (2) 製品アップデートやパッチの情報提供

お客様ご利用製品について、バージョンアップによる製品アップデートや障害対応のパッチが各ベンダーより提供されている場合、当該製品アップデートやパッチの情報 (入手方法、導入方法等) をご提供いたします。

お客様環境への適用をご希望される場合は、別途「プロフェッショナルサービス」「基盤・運用サービス」としてお見積りをいたします。

## (3) NRI 延長技術サポート（Atlassian 製品の場合）

Atlassian 社は、当該製品のメジャーバージョンアップから 2 年を経過すると EOL (End of Life) とする製品ライフサイクルポリシーを設定しています。

NRI は、ご利用されている Atlassian 製品が EOL となる前に、新バージョンへのアップデートを推奨いたしますが、お客様側によっては、EOL となる現行バージョンの継続利用を希望されるケースもございます。

そのようなケースに対応して、NRI 技術サポートをご利用いただければ、当該製品が EOL となった場合でも、延長保守を受けることが可能です。

NRI 延長技術サポートの対象となった Atlassian 製品については Atlassian 社による保守は受けられません。

ここでは、「Atlassian ライセンス+NRI 技術サポート」で設定している NRI 延長技術サポートに加え、aslead ソリューションに該当する部分も記載しています。

延長保守の概要は以下の通りです。

No.	項目	説明
1	延長保守対象製品	①Atlassian 製品のうち、NRI 技術サポートが有効である製品。 ②aslead ソリューションで利用している Atlassian 製品。
2	延長保守対象バージョン	EOL となった最終バージョンおよびその 1 世代前のメジャーバージョンまでを対象とします。
3	対応内容	NRI 技術サポートでの、「お問い合わせ内容」にある、仕様についての質問、障害一次切り分け後の対象製品調査について対応いたします。 EOL となっている製品の特別保守対応となりますので、ご回答時期、対応時期、対応内容等について、個別にお客様とご相談・調整の上、対応いたします。
4	延長保守についての免責事項	Atlassian 製品自体 EOL となっている状況での延長サポートとなるため、NRI では EOL となっているバージョンでの動作保証はいたしかねます。  また、aslead ソリューションで選定している 3rdParty 製 Add-on については、3rdParty 各ベンダーのサポートポリシーに従う必要があり、NRI での延長サポートができない場合がございます。 従って 3rdParty 製 Add-on の延長サポートは除外とさせていただきます。  以上をふまえ、最終的にはお客様側で継続利用可否もしくはバージョンアップをご判断ください。
5	延長保守を超えた対応について	障害の状況、もしくはお客様の要望により、NRI 延長技術サポートの範囲での延長サポートでは対応できない事項については、対応をご相談させていただいた上、個別お見積りをさせていただきます。

No.	項目	説明
		例) ①2世代以上前となってしまうバージョンの保守を希望される場合。 ②延長サポート対象バージョンについての Atlassian 製品のバグ修正、パッチ対応等。

### 5) NRI 技術サポートご利用条件

NRI 技術サポートご利用にあたり、以下の基本的な考え方へのご理解と、各事項についてのご承諾をいただくものとします。

#### (1) 基本的な考え方

- ・本サービスは、お客様の問題の解決を保証するものではありません。
- ・本サービスでは、問題解決のための対策の実施、チューニング作業は含んでおりません。
- ・ご質問に対する弊社からの回答、および推奨事項については、いかなる損害賠償責任も負いません。適用に際しては、お客様側での十分なテスト等によるご確認をお願いいたします。

#### (2) お客様ご承諾事項

No.	お客様ご承諾事項
1	障害発生時は、お客様側での一次切り分けをお願いいたします。 また、障害一次切り分け後の調査は、aslead ソリューション、各ベンダー製品および関連するベンダーモジュールから出力されるログの解析等により対応をしていきます。 また、障害の原因調査のために、お客様に、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ございます。お客様には弊社からの対応依頼に基づき、操作の実施と作業結果をご提供いただきたくお願いいたします。 ご提供いただくログ等には、データ内容が出力される可能性があります。必要なマスクキングを施して NRI へご提供いただきたくお願いいたします。 NRI は、問題解決にむけて努力をいたしますが、各ベンダーや 3rdParty ベンダーに情報がない場合、あるいは協力を得られない場合にはお答えできない場合がございます。
2	各ベンダー製品や 3rdParty 製 Add-on、無償版製品に対する NRI 技術サポートについては、弊社の判断で中止することがあります。
3	3rdParty 製 Add-on へのお客様からの保守依頼については、弊社は取次のみといたします。
4	各ベンダー製品、3rdParty 製 Add-on、無償版製品についてのバグ修正、パッチ対応については NRI 技術サポートには含まれません。 また、Atlassian 社からセキュリティパッチが提供される場合、この対応を希望される場合については、別途お見積りをさせていただきます。
5	各ベンダー製品等のソースコードをお客様側で改変された場合は、NRI 技術サポートの対象外となります。
6	Q&A 等のお客様窓口は 2 名までといたします。お客様側窓口 1 名を各ベンダーに連絡する必要がありますので 1 名の方を必ずご指定いただきますようお願い申し上げます。また、お客様側でご担当変更がありましたら、弊社までご連絡をお願いいたします。
7	Q&A 数については、状況により上限を設定させて頂くことがありますので、予めご了承ください。

No.	お客様ご承諾事項
8	ご利用ソフトウェアのバージョンアップ作業、各種調査作業、打合せなどオンサイトでサービスを提供する場合、サービスの提供にあたり、出張費、交通費、宿泊費等が発生する場合は、別途お見積りの上、NRI 技術サポートの料金とは別にご請求させていただきます。
9	NRI からサンプルコード等をご提供することがありますが、当該サンプルコードの動作を保証するものではありません。
10	NRI のソフトウェアその他 NRI の機密に属する情報については、ご提供できない場合があります。
11	操作、設定内容などの問い合わせにおいて、マニュアルに明記されている程度の内容については対応を行わないものとします
12	各種作業によりお客様の利用環境におけるファイル、データやプログラムが消去又は破壊される可能性があります。定期的および作業開始前にこれらのバックアップを実施していただくことをお願いいたします。
13	次の各号に定める事項は NRI 技術サポートの対象外の事項であり、これらいずれかを行なう場合は、別途お客様と NRI との協議により合意したところによるものとします。 a) お客様内の環境設定。 b) お客様が利用される環境・基盤の準備、運用。 c) お客様環境におけるご利用ソフトウェアの稼働確認。 d) ご利用ソフトウェアの機能追加、改良、仕様変更。 e) ご利用ソフトウェアに関する研修・教育サービスの実施。 f) その他利用契約に定めのない事項。

### 2.3 サポート製品保守+NRI 技術サポート

サポート製品ライセンスに付属するサポート製品の保守部分について、2年目以降の扱いを「サポート製品保守」として設定しております。

これに加え、「2.1.7 NRI 技術サポート」でご案内した内容を2年目以降も継続していただくことができるサービスを、「サポート製品保守+NRI 技術サポート」としてお申込みいただけます。

「サポート製品保守+NRI 技術サポート」のお申込みは、年単位かつ一括前払方式とさせていただきます。

また、契約期間中の中途解約および払戻しはできませんので予めご了承ください。

適用される保守内容は、2年目以降も変わりありません。以下のページをご参照ください。

また、2.1の中でご案内している、3rdParty 製 Add-on ライセンスを「サポート製品ライセンス+NRI 技術サポート」でご利用されている場合は、保守更新をして頂くことで、「サポート製品保守+NRI 技術サポート」として扱うことができます。

No.	元となるサービス(1年目)	参照ページ
1	サポート製品保守+NRI 技術サポート	2.1.4 Atlassian 保守 2.1.5 3rdParty 製 Add-on 保守 2.1.6 商用版製品保守 2.1.7 NRI 技術サポート



## 2.4 aslead ソリューション保守

「aslead ソリューション保守」は、aslead ソリューションの1年目に適用された保守内容を2年目以降も引き継いでご提供します。

「aslead ソリューション保守」のお申込みは、年単位かつ一括前払方式とさせていただきます。

また、契約期間中の中途解約および払戻しはできませんので予めご了承ください。

適用される保守内容については以下のページをご参照ください。

No.	元となるサービス(1年目)	参照ページ
1	サポート製品保守+NRI 技術サポート	2.1.4 Atlassian 保守 2.1.5 3rdParty 製 Add-on 保守 2.1.6 商用版製品保守 2.1.7 NRI 技術サポート
2	aslead ソリューション	2.2.5 Atlassian 保守 2.2.6 3rdParty 製 Add-on 保守 2.2.7 商用版製品保守 2.2.8 NRI 技術サポート

-以上-

## 別紙 1. サポート製品一覧

## サポート製品(Atlassian 製品)

No.	製品名
1	Jira Software
2	Jira Service Desk
3	Jira Core
4	Confluence
5	Bitbucket

## サポート製品(オープンソース製品)

No.	製品名
1	Mattermost
2	GitLab
3	GitLab Runner
4	Jenkins
5	spring
6	Beats
7	Elasticsearch
8	Logstash
9	Kibana
10	kubernetes
11	Sonatype Nexus
12	SonarQube

## その他

No.	製品名
1	3rdParty 製 Add-on
2	NRI 製 Add-on

## 別紙 2 aslead ソリューション一覧

No	ソリューション名	選定製品名	種類
1	aslead TeamManagement	Jira Software	Atlassian 製品
		Confluence	//
		Mattermost	商用版製品
		3rdParty 製 Add-on	3rdParty 製 Add-on
		NRI 製 Add-on	NRI 製 Add-on
2	aslead DevOps	GitLab	商用版製品
		GitLabRunner	//
		SonarQube	//
		SonatypeNexus	//
		3rdParty 製 Add-on	3rdParty 製 Add-on
		NRI 製 Add-on	NRI 製 Add-on
3	aslead Search	Confluence	Atlassian 製品
		Elasticsearch	商用版製品
		Beats	//
		Kibana	//
		Logstash	//
		3rdParty 製 Add-on	3rdParty 製 Add-on
		NRI 製 Add-on	NRI 製 Add-on
4	aslead Agile	Confluence	Atlassian 製品
		Mattermost	商用版製品
		GitLab	//
		NRI 製 Add-on	NRI 製 Add-on