

MCFrame

トレーニング自己学習サービス及びプロトタイプ環境貸出サービス

Service Level Agreement (SLA)

東洋ビジネスエンジニアリング株式会社

目次

1. はじめに	4
1.1. 概要	4
2. 本サービスの提供時間帯、サポート体制について	4
2.1. 本サービス提供日及び提供時間帯	4
2.2. メールによるサポート	4
2.3. 計画停止予定通知	4
2.4. 緊急停止通知	5
2.5. 本サービス提供に関する免責	5
2.6. アップグレード方針	5
3. サービスの信頼性について	5
3.1. 平均復旧時間	5
3.2. 障害通知プロセス	5
4. サービスの構成、データ管理、処理時間について	6
4.1. サービスの構成について	6
4.2. データ管理の方法	7
4.3. 処理時間について	7
5. セキュリティについて	7
5.1. 公的認証取得の要件	7
5.2. 情報取得者の制限	7
5.3. ウイルス対策	8
5.4. パッチの適用	8
6. 緊急時等における対応について	8
7. WINDOWS AZURE 等について	8
8. 利用条件等について	9
8.1. 本サービス利用のための条件	9
8.2. 本サービスにおけるライセンス条件	10
8.3. 基本料金（消費税等抜き）	10
8.4. 支払条件	11
8.5. サービス利用期間	11

8.6. 監査.....	11
8.7. 知的財産権等.....	12
8.8. SLA 解除.....	12
8.9. 譲渡禁止.....	13
8.10. 再委託.....	13
8.11. 準拠法.....	13
8.12. 合意管轄.....	13
8.13. 存続条項.....	13

1. はじめに

1.1. 概要

本書（以下、「SLA」という）は、東洋ビジネスエンジニアリング株式会社（以下、「B-EN-G」という）が提供するトレーニング自己学習サービス及びプロトタイプ環境貸出サービス（以下、「本サービス」という）の内容とその水準等を定めるものである。SLA は、B-EN-G により随時修正されることがあるものとし、お客様は本サービス利用にあたり、最新の SLA が適用されることを認識し、かつ承認するものとする。お客様が本サービスの利用申込みについて同意ボタンを押下することまたは利用申込書に捺印することをもって、SLA の内容に同意したものとみなす。本サービスに関する事項については、SLA が他全ての文書に優先して適用されるものとする。ただし、B-EN-G とお客様との間で、SLA の適用を排除する旨を書面により明示的に合意した場合はこの限りではない。

2. 本サービスの提供時間帯、サポート体制について

2.1. 本サービス提供日及び提供時間帯

- (1)お客様は、B-EN-G がお客様に連絡する利用開始日から利用終了日までの間、24 時間本サービスを利用できるものとする。ただし、B-EN-G は 2.3 及び 2.4 に基づき本サービスを停止することがある。
- (2)B-EN-G は、2.3 に基づかない場合で、B-EN-G の責めに帰する事由により事前の予告なく連続して 24 時間以上本サービスを提供できなかった場合に限り、お客様の利用期間を本サービスを提供できなかった期間分延長する。

2.2. メールによるサポート

- (1)B-EN-G は、お客様からの本サービスの動作環境における質問または動作不具合に関する問合せを、E-mail により受け付けるものとする。
- (2)B-EN-G は、お客様からの問合せ受領後、3 営業日以内を目安として原則 E-mail にて受領確認した旨を通知するものとする。B-EN-G は、受領確認通知後、5 営業日以内を目安として問合せに回答するものとする。B-EN-G の回答は、本サービスの動作環境における質問または動作不具合に関する範囲に限られるものとし、MCFrame 標準機能に関する仕様の質問等は本サービスにおけるサポートの対象外とする。
- (3)B-EN-G の回答は、日本時間の 10 時から 17 時の間で実施し、土曜日、日曜日、祝日および B-EN-G の定めた休日を除くものとする。

2.3. 計画停止予定通知

B-EN-G が定期的な保守またはアップグレード等により本サービスを停止する場合（以下、「計画停止」という）、

B-EN-G はお客様に対して本サービスを停止する日の 1 週間前までに、お客様が指定した連絡担当者（以下、「連絡担当者」という）へのメール、または本サービス内にてお客様に通知する。

2.4. 緊急停止通知

緊急に本サービスを停止する必要が発生した場合、B-EN-G は本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する事前の通知なく緊急に停止することができるものとし、これに対し何ら責任を負わないものとする。この場合、B-EN-G は直ちに本サービスの提供が停止されると見込まれる期間をお客様に通知する。

2.5. 本サービス提供に関する免責

お客様が本サービスの利用に関して何らかの損害を受けた場合でも、B-EN-G は債務不履行、瑕疵担保責任、保証責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、何ら法的責任を負わないものとする。

2.6. アップグレード方針

(1)サーバーOSもしくはミドルウェアの保守（OSパッチ適用等を含むが、これに限られない。）またはMCFRAMEのアップグレード等は、B-EN-Gが必要と判断したものについて適宜実施する。B-EN-Gが保守やアップグレードを実施する際は、予め連絡担当者へのメール、もしくは本サービス内にて通知を行う。

(2)本サービスのうち、MCFRAMEの自己学習環境利用サービス（以下、「トレーニング自己学習サービス」という。）については、MCFRAMEのメジャーバージョンアップに伴い、B-EN-Gの計画に基づき環境を更新するものとするが、お客様による登録済みデータの移行は行わず、環境更新後は登録済みデータが初期化されるものとする。

(3)本サービスのうち、MCFRAMEのプロトタイプ環境構築目的の環境利用サービス（以下、「プロトタイプ環境貸出サービス」という。）については、MCFRAMEのメジャーバージョンアップに合わせた環境更新は行わないものとする。

3. サービスの信頼性について

3.1. 平均復旧時間

障害発生および問題切り分け完了時から、復旧完了までが1営業日以内となるよう、B-EN-Gは合理的努力をする。

3.2. 障害通知プロセス

B-EN-Gは、システムの障害を検出した場合、連絡担当者へのメールまたは本サービス内にてその旨を通知する。

4. サービスの構成、データ管理、処理時間について

4.1. サービスの構成について

本サービスでは、以下の機能のうち申し込みを受け付けた機能を提供するものとする。（※1）

サービス種別	ソフトウェア種別	ソフトウェアの機能	使用データ (マスタ・トランザクション)	学習用教材
トレーニング 自己学習サービス (※2)	MCFRAME XA 生産管理	生産管理システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
	MCFRAME XA 販売物流	販売物流システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
	MCFRAME XA 原価管理	原価管理システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
	MCFRAME XA 原価管理ソリューション	原価管理システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
	MCFRAME XA 開発概要	－（MCFRAME 環境及び演習環境はご提供しません）	－（MCFRAME 環境及び演習環境はご提供しません）	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト
	MCFRAME CS 生産管理	生産管理システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
	MCFRAME CS 原価管理	原価管理システム標準機能、及び トレーニング環境構築バッチ	トレーニング用デモデータ	トレーニング収録ビデオ、トレーニングテキスト、演習問題
プロトタイプ 環境貸出サービス (※3)	MCFRAME XA 生産管理	生産管理システム標準機能	デモバック	なし
	MCFRAME XA 販売物流	販売物流システム標準機能	デモバック	なし
	MCFRAME XA 原価管理	原価管理システム標準機能	デモバック	なし
	MCFRAME CS 生産管理	生産管理システム標準機能	デモバック	なし
	MCFRAME CS 原価管理	原価管理システム標準機能	デモバック	なし

※1 お客様は、本サービスに機密情報を保存および使用しないものとし、本サービスで入力したデータまたは下記 DMP ファイルに保存されたデータが滅失し、または第三者に漏洩した場合であっても B-EN-G は一切責任を

負わない。

- ※ 2 トレーニング自己学習サービスで提供する学習用教材は、一部を除いて B-EN-G が提供している MCFRAME トレーニングの内容と原則同一とする。サービス詳細については、別途 B-EN-G が指定するとおりとする。
- ※ 3 お客様は、プロトタイプ環境貸出サービスにおいて特定プロジェクト用のマスタでプロトタイプを行うことを希望する場合は、Oracle の DMP ファイルを事前に B-EN-G に送付することにより、B-EN-G のインポート作業を受けられるものとする。B-EN-G は、当該作業中にインポートエラーが発生した場合は、エラーログの連絡のみをするものとし、原因調査は実施しないものとする。

4.2. データ管理の方法

- (1) B-EN-G は、システム内データベース上のお客様のデータのバックアップは実施しない。
- (2) B-EN-G は、システム内データベースおよびファイルシステムにて管理されているお客様のデータを、本サービス終了後直ちに消去する。
- (3) 本サービス利用中のお客様に発生した不具合については、B-EN-G は責任を負わない。

4.3. 処理時間について

- (1) 本サービスは、トレーニングの復習、自己学習またはプロトタイプを目的（以下、「本目的」という。）としており、実運用を想定したチューニングは実施しないものとする。同時に多数のユーザが実行した場合には本サービスのレスポンスが悪化する可能性がある。本目的に沿った運用が困難となる程度に反応時間が遅くなった場合には、B-EN-G は改善に向けた合理的な努力をするものとする。ただし、B-EN-G は、本サービスの反応時間について、何ら保証するものではない。
- (2) お客様は、1社あたり 20GB を超えてシステム内データベース上にデータを保管することはできないものとし、他のお客様が本サービスを利用または B-EN-G が本サービスを提供するにあたり、支障を生じるおそれがあると判断した場合、B-EN-G はお客様のデータを任意に削除または利用を制限できるものとする。

5. セキュリティについて

5.1. 公的認証取得の要件

プライバシーマークを取得済み。

5.2. 情報取得者の制限

お客様のデータにアクセスできる B-EN-G 担当者は、事前に B-EN-G 内手続を経た作業者に限る。

5.3. ウイルス対策

- (1)お客様が本サービスにファイルをアップロードする場合、事前にファイルがウイルスに感染していないことを確認してからアップロードすることとする。
- (2)本サービスを構成するシステムではウイルス対策ソフトウェアが稼働しており、随時ウイルスチェックを行う。お客様がアップロードしたファイルがウイルスに感染していた場合、当該ファイルは予告なく B-EN-G により削除される場合がある。
- (3)お客様がアップロードしたファイルがウイルスに感染していたこと等により、B-EN-G または第三者に損害を与えた場合、お客様は B-EN-G または第三者に対して賠償する責任を負うものとする。

5.4. パッチの適用

本サービスを構成するソフトウェアにおいて、当該ソフトウェアのベンダーからセキュリティパッチや機能改善パッチがリリースされた場合で、かつ B-EN-G が当該パッチの重要度や影響度を勘案した結果、当該パッチの適用が妥当と判断された場合、B-EN-G は 2.3 に従い当該パッチを適用する。

6. 緊急時等における対応について

SLA に記載される B-EN-G の各サービスおよび作業等は、いかなる場合にも必ず実行されるものではなく、緊急またはやむを得ない事情があると B-EN-G が判断した場合には、B-EN-G は自らの判断により事前の予告なく SLA 上のサービスおよび作業等を中止または延期することがある。B-EN-G は、かかる緊急またはやむを得ない事情による中止または延期によってお客様に発生した損害について、何ら責任を負わない。

7. Windows Azure 等について

- (1)本サービスは、日本マイクロソフト株式会社（以下、「マイクロソフト」という）の提供する Windows Azure（以下、「Windows Azure」という）を用いて提供しており、SLA の規定の他、マイクロソフトが以下に掲載する Windows Azure 用の SLA（以下、「Azure SLA」という）が適用されるものとする。Azure SLA はマイクロソフトにより随時変更されることがあるものとする。

<https://www.windowsazure.com/ja-jp/support/legal/sla/>

- (2)Azure SLA と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA の規定が優先して適用される。
- (3)本サービスのビデオ教材は、ロジックデザイン株式会社（以下、「ロジックデザイン」という）の提供するサービスである「ビデオグ」を用いて提供しており、SLA の規定の他、ロジックデザイン所定の条件が準用されるものとする。
- (4)ロジックデザイン所定の条件と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA が規定を優先して適用される。

8. 利用条件等について

8.1. 本サービス利用のための条件

お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の区分又は用途に応じて、利用を希望するサービスの種類ごとに以下の各条件を満たす必要がある。お客様が各条件を満たさなかった場合は、SLA 違反となる。

(1) トレーニング自己学習サービス

①独学用

エンドユーザおよびパートナーのいずれも利用申込みすることができる。

ビデオ教材においては、以下のすべての条件を満たす必要がある。

(a) 1つのIDにつき特定の1個人のみが利用するものとし、複数名で1つのIDを利用しないこと。

(b) 1つのIDにつき特定の1個人のみがストリーミング方式により閲覧する方法で利用するものとし、複数名で閲覧しないこと、ならびにビデオ教材の複製、ダウンロードおよび保存をしないこと。

②トレーニング受講者限定 復習用

MCFRAME のエンドユーザ様（以下、「エンドユーザ」という）および MCFRAME ビジネスパートナー様もしくは MCFRAME エンジニアリングパートナー様（以下、総称して「パートナー」という）のいずれも、利用申込みできるものとする。ただし、以下のトレーニングコースが受講済みであることを条件とする。

(a)XA 生産管理システム自己学習サービス：

XA 生産管理・基礎 計画コース、XA 生産管理・基礎 購買在庫コースおよびXA 生産管理・基礎 製造コース及び XA 生産管理・基礎 マスタコースの全てのトレーニングコース。

(b)XA 販売物流システム自己学習サービス：

XA 販売物流・基礎コースのトレーニングコース。

(c)XA 原価管理システム自己学習サービス：

XA 原価管理・基礎コースのトレーニングコース。

(d)CS 生産管理システム自己学習サービス：

CS 生産管理・基礎 計画製造コース、CS 生産管理・基礎 購買在庫コース、CS 生産管理・基礎 販売コース及び CS 生産管理・基礎 マスタコースの全てのトレーニングコース。

(e)CS 原価管理システム自己学習サービス：

CS 原価管理・基礎 基礎コースのトレーニングコース。

(2) プロトタイプ環境貸出サービス

エンドユーザおよびパートナーのいずれも利用申込みすることができる。

エンドユーザは、以下の条件を満たす必要がある。ただし、パートナーがプロトタイプ環境貸出サービスを利用する場合には、エンドユーザ向けの利用であることおよび当該エンドユーザが以下の条件を満たすことを必要とする。

①パッケージ検証用：

MCFRAME のライセンスを購入すること。

②プロトタイプ環境構築用：

MCFRAME のライセンスを購入したこと、または、本サービス利用開始後 3 か月以内に MCFRAME のライセンスを購入する予定であること。

8.2. 本サービスにおけるライセンス条件

本サービスにおけるライセンス条件は以下のとおりとする。

(1) トレーニング自己学習サービス

- ① MCFRAME ライセンス 1 ユーザあたり、本サービスを 1 モジュール（1 データベース）利用できるものとする。
- ② XA 販売物流システムでは、XA 生産管理システムの一部モジュールが利用できるものとする。
- ③ お客様は本サービスを申込むにあたり、利用ユーザの氏名及び利用マシン ID を B-EN-G に申請するものとし、1 つのユーザ ID を複数名で使用することはできないものとする。申請済みのユーザと異なる者のユーザ ID の使用または複数の者による 1 つのユーザ ID の使い回し等の不正使用が認められた場合、B-EN-G は本サービスの提供を停止できるものとする。

(2) プロトタイプ環境貸出サービス

- ① MCFRAME ライセンス複数ユーザで、本サービスを 1 データベース利用できるものとする。
- ② MCFRAME ライセンスは 5 ユーザ以上で利用していることを条件とする。
- ③ 1 ユーザが利用できるモジュール数は、お客様が購入した MCFRAME ライセンス数と同数とする。
- ④ お客様はユーザ数を超過した人数でユーザ ID を使い回すことができないものとする。
- ⑤ お客様は、プロトタイプ環境貸出サービス（プロトタイプ環境構築用）において、プロジェクト独自の環境設定または運用をすることはできないものとする。また、お客様は要件定義フェーズにおいてのみプロトタイプ環境貸出サービス（プロトタイプ環境構築用）を利用することができる。

8.3. 基本料金（消費税等抜き）

(1) トレーニング自己学習サービス

① トレーニング受講者限定 復習用

基本料金：20,000 円/月

※1 ユーザ・1 モジュールあたりの料金とする。

② 独学用

基本料金：300,000 円/月（XA 生産管理）

基本料金：180,000 円/月（XA 販売物流、XA 原価管理、CS 生産管理、CS 原価管理）

基本料金：120,000 円/月（XA 原価管理ソリューション）

基本料金：60,000 円/月（XA 開発概要、CS 生産管理 | 受注出荷）

(2) プロトタイプ環境貸出サービス

① パッケージ検証用

基本料金：別途協議

②プロトタイプ環境構築用

基本料金：20,000 円/月

8.4. 支払条件

(1)(a)トレーニング自己学習サービス料金

お客様は、8.3 の月額料金に利用期間を乗じた金額を、トレーニング自己学習サービス利用開始日の属する月の翌月末日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、B-EN-G に対して支払うものとする。

(b)プロトタイプ環境貸出サービス料金

お客様は、8.3 の料金の当月分を翌月末日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、B-EN-G に対して支払うものとする。

(2)本サービス利用期間満了日までの利用料金および支払済みの利用料金は、本サービス利用申込み後は、いかなる理由（中途解約を含むが、これに限られない。）の場合も減額または返金しないものとする。

(3) お客様は、本サービスの対価に課せられる一切の租税公課（日本国消費税を含むがこれに限られない。）を負担するものとする。

(4) B-EN-G は、お客様が本サービスの対価について支払期日を経過しても支払わない場合には、支払期日の翌日から支払い済みに至るまでの日数について、支払遅延金額に対し年 14.6%の割合で計算した額を遅延損害金として請求できるものとし、お客様は請求された遅延損害金を支払遅延金額に付加して支払うものとする。

8.5. サービス利用期間

(1)本サービスのうち、トレーニング自己学習サービスの利用期間は、最低 1 ヶ月かつ 1 ヶ月単位での更新とする。利用期間満了日の 5 営業日前までにお客様から書面でトレーニング自己学習サービス終了の意思表示がなされない限り、利用期間は利用期間満了日の翌日から 1 ヶ月間自動的に延長されるものとし、その後も同様とする。延長後の利用期間に係るトレーニング自己学習サービス料金は、8.3 の月額料金に延長後の利用期間を乗じた金額とする。お客様は、延長後の利用期間に係るトレーニング自己学習サービス料金を、延長後の利用期間開始日の属する月の翌月末日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、B-EN-G に対して支払うものとする。

(2)本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス①パッケージ検証用の利用期間は、最低 1 ヶ月かつ最長 3 ヶ月までとし、以後は延長できないものとする。

(3)本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス②プロトタイプ環境構築用の利用期間は、1 ヶ月単位とする。また、最低 1 ヶ月かつ最長 6 か月までとし、以後は延長できないものとする。

(4) B-EN-G は 1 ヶ月以上前の通知をもって、本サービスを廃止することができるものとする。

8.6. 監査

B-EN-G は、お客様の SLA 遵守状況を確認するため、監査することができるものとする。お客様は、当該監査に際

し、合理的な範囲で B-EN-G を支援及び情報（関連する記録、コンピュータ・ユーザー管理状況等を含むが、これらに限定されない。）を提供することに同意するものとする。

8.7. 知的財産権等

- (1)本サービスで用いられるプログラム、ドキュメント、商標または商号等に関する著作権、その他あらゆる知的財産権（本サービスの提供に関連して特許権、実用新案権、およびそれらを受ける権利が発生した場合はそれらを含む）は全て B-EN-G に属し、お客様が本サービスに関して新たに著作物を作成した場合は、あらゆる知的財産権は B-EN-G に移転するものとする。お客様は、SLA で明示的に許諾されている場合以外には、本サービスを使用、利用、複製、譲渡、販売、製造、改変、貸与、担保設定、その他一切の使用、収益および処分をしてはならないものとする。
- (2)お客様は、本サービスで用いられるプログラムの全部または一部をリバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等により解析することはできないものとし、また当該プログラムの全部または一部を改変し他のプログラムに組み込むこともできないものとする。

8.8. SLA 解除

- (1)お客様が SLA の各条項に違反し、当該違反を是正するための相当期間を定めた催告を行ったにも拘わらずこれが是正されないときは、B-EN-G は事前の通知を行った上で SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。ただし、お客様の SLA の各条項の違反が故意または重過失に基づく場合は、B-EN-G は何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
- (2)B-EN-G は、お客様が次の各号に該当する場合は、お客様への何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
 - ①本目的の範囲を超えて本サービスを利用したとき
 - ②差押え・仮差押え・仮処分・強制執行等の処分を受けたとき
 - ③手形・小切手が不渡りになったとき
 - ④破産手続開始・会社更生手続開始・民事再生手続開始の申し立てがなされたとき
 - ⑤解散もしくは事業が廃止になったとき
 - ⑥お客様、またはお客様の代表者、責任者、実質的に経営権を有する者、もしくは再委託先等が反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋を含むがこれらに限られない）であることが判明したとき
 - ⑦B-EN-G に対して、暴力的行為、脅迫的言辞、B-EN-G の名誉もしくは信用を毀損する行為、または B-EN-G の業務を妨害する行為をしたとき
- (3)B-EN-G が本条に基づいて SLA を解除した場合、お客様は当然に期限の利益を失い、B-EN-G に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとする。

8.9. 譲渡禁止

お客様は、事前に B-EN-G の書面による承諾を得ることなく、SLA に基づき発生する権利および義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、または引き受けさせてはならないものとする。

8.10. 再委託

B-EN-G は、本サービスの提供にかかる業務の全部または一部を第三者に再委託することができるものとする。

8.11. 準拠法

SLA の効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとする。

8.12. 合意管轄

SLA に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

8.13. 存続条項

SLA の 2.5、8.7、8.9、8.11、8.12、8.13 は、本サービス終了後も引き続き法的拘束力を有するものとする。