

AssetWatch サービス仕様

以下のサービスは、三井情報株式会社（以下「当社」とします。）と AssetWatch のサブスクリプション契約を締結したお客様が対象となり、当社と契約関係のない法人 個人からのお問合せは受け付けておりません。

1) CME コンサルティングサービス

No	項目	内容
1	サービス内容	a) CME(Condition Monitoring Engineer)との会話(AssetWatch システム上のチャット)による保全アドバイスサービス b) 警告(Watch)/保全勧告(Maintenance Recommendation) レポート送付(メール) - 日次 - 週次
2	対応時間	当社営業日 9:15 ~12:00 および 13:00~17:30 (JST)
3	対応言語	日本語

※：上記サービス実施のため、お客様は本サービス用機器を導入時、または、当社合意のものの位置変更時に、当社が設置、または、指示した位置に保つものとします。

2) テクニカルサポートサービス

No	項目	内容
1	サポート内容	・ AssetWatch 使用方法に関する問合せ対応 ・ AssetWatch 障害発生時の問合せ対応 ※1 ・ ユーザー登録 ※1：問合せ受付後、AssetWatch 社の判断する障害レベルに応じて対応致します。
2	対応時間	当社営業日 9:15 ~12:00 および 13:00~17:30 (JST)
3	対応方法	メールによる受付 ※：お客様側問い合わせ担当者を1名お決めいただき通知願います。
4	受付窓口	メール： aw-support-dg@mki.co.jp
5	対応言語	日本語

6	<p>障害レベル</p>	<p>AssetWatch 社の定める Service Level Policy に従い、以下定めます。</p> <p>P1: AssetWatch の管理範囲外の障害によるすべてのユーザーに対するサービスの完全な停止(*1)(インターネット回線障害や AWS サービスの障害などが該当)</p> <p>P2: AssetWatch の管理範囲内の障害によるすべてのユーザーに対するサービスの完全な停止(*1)</p> <p>P3: 重大な欠陥。Web アプリケーション(*2)の重要な機能に重大な悪影響を及ぼす障害</p> <p>以上は「CME コンサルティングサービス」の停止を伴い、以下はその停止を伴いません。</p> <p>P4: サービスの特定の軽微な機能の停止を引き起こす障害</p> <p>P5: サービスの機能を停止しないその他のすべての障害</p> <p>*1:この「停止」とは、以降に記載する「メンテナンスウィンドウ」や「計画停止」外での AssetWatch のサービス中断を意味します。</p> <p>*2:「Web アプリケーション」とは、計測データや分析情報にアクセスするために使用される AssetWatch 独自の Web アプリケーションを意味します。</p>
7	<p>障害レベル別 応答目標時間</p>	<p>障害レベル: 応答目標時間: 解消目標時間</p> <p>P1: 12 時間: 36 時間</p> <p>P2: 12 時間: 72 時間</p> <p>P3: 24 時間: 5 日営業日</p> <p>P4: 72 時間: 21 日営業日</p> <p>P5: 72 時間: N/A</p> <p>【注記】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 応答目標時間, 解消目標時間はベストエフォートとなります。 ・ 当社受付は全て対応時間内での受付となります。 ・ 上記 時間の考えは下記図参照の事 <p>12時間以内の場合</p> <p>12時間以内の場合</p> <p>0:00 9:15 12:00 13:00 16:30 ケースオープン 17:30 24:00</p> <p>1日目(金曜日) MKI営業時間 MKI営業時間 1h</p> <p>2日目(土曜日)</p> <p>3日目(日曜日)</p> <p>4日目(月曜日) 2.75h 4.5h</p> <p>5日目(火曜日) 2.75h 1h MKI営業時間</p> <p>5日目の14:00までの対応</p>

8	資料提供	以下資料を当社 Web サイトにて提供致します。(英語版のみ) ・ AssetWatch cloud platform update release notes ・ Bug note release
9	本サービス用機器の管理	・ 本サービス用機器(Vero センサー、Hub、インターネットルーター)の通信状態の監視 ・ 再設置必要時のサポート(リモート) ・ 交換必要時の機器送付(※1) ※ お客様による紛失・損壊時は実費請求となります。

3) システムメンテナンスについて

- ・ メンテナンスウィンドウ

メンテナンスウィンドウとは、AssetWatch 社 が定期的にスケジュールされたシステムメンテナンスを実行する時間帯を意味します。毎日 17:01~18:00(EST:米国東部標準時刻)、および、土曜日の 20:01~24:00 (EST:米国東部標準時刻) がメンテナンスウィンドウとして設定されています。Web アプリケーションは、通常この時間中動作しますが、AssetWatch 社はこの時間帯にメンテナンスを実行する権利を留保します。

- ・ 計画停止

計画停止とは、AssetWatch 社がメンテナンスウィンドウ以外に計画的にシステムメンテナンスを実行するための時間枠を意味します。計画停止を行う場合、AssetWatch 社は少なくとも 24 時間前に登録されたユーザーに通知します。

4) システム障害時のサービス料金無償化

前述 “2) テクニカルサポートサービス”, “6 障害レベル” に記された P2、または、P3 の障害が 24 時間以上継続して発生した場合、その期間に応じ、日割りでサービス料金を無償化(以降のサービス料金請求額からの差し引き)するものとします。

以上