

New Relic

Performance Management & Monitoring Service

技術サポート仕様書

第 1.3 版

2017/6/2

日商エレクトロニクス株式会社
ネットワーク&セキュリティ事業本部
ソリューション技術部 第一課

目次

1	はじめに	5
2	改訂の履歴	5
3	技術サポート	6
3.1	技術サポート対象製品	6
3.2	技術サポート内容	7
3.3	保守連絡先	8
3.4	ヘルプデスク・障害対応	8
4	技術サポートの条件	10
4.1	技術サポート適用外事項	10
4.2	障害時切り分け作業のご協力	10
4.3	技術サポートの制限事項	11
4.3.1	技術サポート受付	11
4.3.2	情報提供	11
4.3.3	その他	11

1 はじめに

本仕様書は、日商エレクトロニクス株式会社より New Relic Performance Management & Monitoring Service のサブスクリプションライセンスを購入頂いたお客様に、日商エレクトロニクス株式会社が提供する技術サポートの内容についての詳細を記載したものです。

< 著作権通知 >

Copyright ©2016 NISSHO ELECTRONICS CORPORATION. All Rights Reserved

このドキュメントの内容は、日商エレクトロニクス株式会社の所有物であり、著作権により保護されています。同社の許可無く、この書類の全部、または一部について、電子的、機械的、磁氣的、手作業、その他いかなる方法、形態に関わらず、複写、配布、送付、転写、検索システムへの貯蔵、他言語への翻訳、他のコンピュータ言語への移植、及び第三者への開示を行うことは出来ません。

2 改訂の履歴

版数	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2016 年 12 月 01 日	初版発行
第 1.1 版	2016 年 12 月 28 日	3.1 節「(以降、「New Relic」と表記します)」追記、およびこれに従い以降の表記を改訂 3.4 節本文にヘルプデスク内容、障害対応内容を追記し全面改訂
第 1.2 版	2017 年 5 月 19 日	クリティカルの定義がなされていないため追記
第 1.3 版	2017 年 6 月 2 日	クリティカルであった場合は受付時にお知らせすることを明記

3 技術サポート

3.1 技術サポート対象製品

New Relic Performance Management & Monitoring Service

(以降、「New Relic」と表記します)

以下の各機能を対象とします。

APM、MOBILE、SYNTHETICS、INSIGHTS、BROWSER、ALARTS、PLUGINS、
INFRASTRUCTURE

3.2 技術サポート内容

サービス	技術サポート内容
技術サポート サービス	受付時間：24 時間 365 日 (1) 対応時間：平日(1) 9:00-17:00 (土日祝日 年末年始を除く) 受付方法：Eメールによる受付 newrelic-sup@nissho-ele.co.jp 対応言語：日本語 対応内容：ヘルプデスク、障害対応

技術サポート内容は上表の通りとし、一次応答時間は下表のサポートレベルに従います。

サポートレベル	一次回答時間
クリティカル 3	平日(1)AM 受付分：平日当日 17:00 までに一次回答 平日(1)PM 受付分：翌日 17:00 までに一次回答 平日(1)以外受付分：翌営業日 13:00 までに一次回答
標準	受付日を除く 3 営業日以内(2) (弊社からの一次回答時刻は 9:00-17:00 の間に限る)

1 平日・営業日は、土日祝日および年末年始を除く日と定義します。

なお、年末年始は 12 月 29 日～1 月 4 日とします。

2 受付時間内であっても対応時間を過ぎて頂いたお問合せは、翌営業日に受け付けたものとして取扱いします。

契約者からのお問合せに対し、原則として 3 営業日以内(質問を受け付けた日を除く)に一次回答を致します。

なお、一次回答は必ずしも問題解決が行われる回答とは限りません。

また、問題及び解決方法の発見等には時間を要する場合があります、上記期限内に最終的な回答を示すことをお約束するものではありません。

3 サポートレベル「クリティカル」は、お客様の申告内容に基づき、New Relic エージェントが原因で監視対象サービスにサービス影響を与えていると弊社が判断したお問合せのみが該当します。「クリティカル」と判断した場合に限り、受付後弊社よりその旨 Eメールでお知らせいたします。

3.3 保守連絡先

日商エレクトロニクス株式会社 NewRelic 技術サポート担当

E-Mail アドレス : newrelic-sup@nissho-ele.co.jp

3.4 ヘルプデスク・障害対応

ヘルプデスクは、New Relic の利用に関するお問合せに対し、以下の対応をします。なお、弊社調査の結果 New Relic 社の調査が必要となった場合、回答まで時間を要する場合があります。

- ✓ New Relic ダッシュボードからの操作に関する技術上の助言
- ✓ 3.1 節に挙げた New Relic 各機能のエージェントのインストール、または設定方法に関する技術上の助言

障害対応は、New Relic のサービス、もしくは New Relic のエージェントプログラム自体（お客様のアプリケーションプログラム部分は含みません）の障害に関するお問い合わせにつき、以下の対応をします。なお、ヘルプデスクと同様、弊社調査の結果 New Relic 社の調査が必要となった場合、回答まで時間を要する場合があります。

- ✓ 障害事象の確認及び分析
- ✓ 発生した障害事象に対するワークアラウンドがある場合は提示
- ✓ 発生した障害事象の対処方法がある場合は提示

なお、ヘルプデスク、障害対応のいずれにおいても、お客様が本サービスにより提供される助言に基づく作業は、全てお客様の責任において実施いただくものとします。

障害事象の確認および分析のため、お客様の New Relic ダッシュボードに弊社よりアクセスすることがあります。

受付に必要な情報として、以下のフォームに沿って必要情報を記載して下さい。

-
- (1) New Relic アカウント ID ご契約時にお知らせした ID になります
 - (2) お客様会社名
 - (3) 部署名
 - (4) ご担当者名
 - (5) お電話番号
 - (6) 機能名
 - (7) エージェントのバージョン わかる場合は記載をお願い致します
 - (8) 画面キャプチャ
添付をお願い致します

【表題】

【お問合せ内容】

4 技術サポートの条件

4.1 技術サポート適用外事項

下記のいずれか一つに該当するときには本契約による技術サポート業務の範囲より除外されるものとします。

- 「New Relic サービス利用規約」に反した使用をした場合
- オンサイトでの、復旧、設定、構築、検証作業
- 弊社の指定する方法以外の操作に起因する障害
- お客様の設備、環境の不備、異常に起因する障害
- 天災、火災、その他不測の事態に起因する障害
- お客様の故意または重大な過失に起因する障害
- 本来の適用業務以外に使用したことに起因する障害
- 弊社がソフトウェアの欠陥を報告し、使用の一時停止を申し入れた後に使用した場合
- 弊社の書面による承諾なく、ソフトウェアに変更、改良を加えて使用した場合
- 本技術サポート仕様書に記述の無い作業及びサービス

4.2 障害時切り分け作業のご協力

New Relic の障害受付は、お客様による被疑箇所の切り分け、特定が終了している事を前提とします。

障害原因を特定するためにソフトウェア(オペレーションシステム、ミドルウェア、アプリケーション等)の各種情報の取得をお客様にお願いする場合があります。

なお、お客様側都合により、必要な情報が提供頂けない場合、障害原因特定そのものがない場合があります。

4.3 技術サポートの制限事項

以下の項目は、基本保守サービスの制限事項となります。

4.3.1 技術サポート受付

- 以下に該当するソフトウェアに関しては、障害調査は実施しません。
 - ・New Relic 社の技術サポートが終了している製品 (機能、エージェント等)
 - ・New Relic 社の技術サポートが終了している製品 (機能、エージェント等) バージョン

なお、EOL(End of Life)情報は、以下の New Relic 社リリースノートに掲示されます。

[New Relic 社リリースノート URL]

<https://docs.newrelic.com/docs/release-notes>

4.3.2 情報提供

- New Relic 社が非公開と定めた情報は開示しません。
 - ・ソフトウェアコードの開示
 - ・脆弱性に関する詳細情報
 - ・公開されていないソフトウェア仕様、設計の情報
- 公開されていないソフトウェアに関するロジック、アルゴリズム、設計に関する情報、および障害解析中における進捗報告は、ベストエフォートとなります。

4.3.3 その他

- サービス内容に関し、基本的に New Relic 社のサービス利用規約(Terms of Service)に準じますが、本資料に内容の違いが存する場合は、本資料の記載を優先することとします。
- 本仕様書の内容は予告なく変更される場合があります。本仕様書の最新版は弊社ウェブサイト (<https://newrelic-support.nissho-ele.co.jp/hc/ja>) を参照ください。

以上