



obniz Solution Expert Service for Partner obniz Priority Response Service for Partner

サービスガイドブック

2021年3月9日改定

株式会社 obniz

Copyright © 2021 obniz Inc. All rights reserved.

本ドキュメントに関する著作権は、株式会社 obniz へ独占的に帰属します。株式会社 obniz が事前に承諾している場合を除き、形態、および、手段を問わず、本ドキュメントまたはその一部を複製することは禁じられています。本ドキュメント、および、その記述内容は変更されることがあります。

obniz は、株式会社 obniz の登録商標です。

本ドキュメントに記載されている各社の社名、製品名、および、サービス名は、各社の商標または登録商標です。

目次

本サービスをご利用いただくための「お客様」の準備	P.3
弊社の技術支援への協力	
データバックアップ	
サービスメニュー	P.4
オリエンテーションの実施	
ステータスミーティングの実施	
テクニカルサポートの実施	
ソリューション開発に必要な「お客様」の製品に関する確認や調査	
「サンプルコード」の作成/提供	
製品情報の提供	
注意事項	P.8
弊社への問い合わせ方法	
ファーストレスポンスまでの時間	
サポート満足度アンケート調査への協力	
本サービスで提供する情報の取り扱い	
その他	
資料 1. 弊社へのお問い合わせと「サービスチケット」	P.10
「サービスチケット」の有効期間	
「サービスチケット」の利用状況	
「サービスチケット」の追加購入	
「サービスチケット」の利用ルール	
資料 2. 定義	P.12

※本サービスガイドブックは、「obniz Priority Response Service for Partner」および「obniz Solution Expert Service for Partner」の両方について弊社と契約を締結した場合のサービス内容等について説明するものです。

※記載内容は予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。

※ガイドブックに使用される用語の定義は資料 2 をご確認ください。

※本サービスの詳細は、担当 TAM にご確認ください。

本サービスをご利用いただくための「お客様」の準備

「お客様」は、「obniz」を活用したソリューション開発状況に精通したエンジニアを「コンタクトパーソン」として任命し、さらにその中から代表者として「カスタマーサポートマネージャー(以降、CSMと表記)」を必ず1名任命します。「CSM」は、以下の調整を行うものとします。

- ①問い合わせ内容に応じた優先順位付け
- ②弊社への依頼内容の管理
- ③「お客様」の社内情報の取りまとめ
- ④「コンタクトパーソン」間での情報共有

- ・ 「コンタクトパーソン」は、制限人数内であれば契約期間中に変更や追加、減員することができます。変更にあたっては、「コンタクトパーソン変更届」により弊社への連絡が必要です。
- ・ 「コンタクトパーソン」は担当する人に対してセットしますので、「お客様」の部署名やグループ(チーム)名で登録することはできません。
- ・ 「コンタクトパーソン」のご連絡先として登録いただくメールアドレスも個人のアドレスとなります。メーリングリストをご活用いただく際は、予め弊社担当営業もしくは本サービスを購入した販売店にお問い合わせください。
- ・ 「コンタクトパーソン」の制限人数を超える増員は有償となります。詳細は弊社担当営業もしくは本サービスを購入した販売店にお問い合わせください。

■ 弊社の技術支援への協力

「Slack」や「Zendesk」から技術問い合わせをする前に、「コンタクトパーソン」は、環境設定の確認や技術情報収集、再現性の有無など、技術的な切り分け作業を実施しておいてください。

弊社が「サービスリクエスト」に対する技術支援を提供するにあたり、「コンタクトパーソン」は、弊社が円滑に、そして効果的に技術支援が提供できるよう、環境整備や技術情報の提供に積極的に協力する必要があります。また、「コンタクトパーソン」は、弊社が適切な技術支援を提供できるように社内外の調整を行う必要があります。そして、弊社が提供する技術支援に必要な協議の機会を準備する必要があります。弊社が必要とする協力が得られない場合、「ガイドブック」に記載されるサービスが提供できない場合があります。なお、弊社からの技術支援は、すべて「Slack」または「Zendesk」からの提供となります。

■データバックアップ

「お客様」は、「サービスリクエスト」を解決するために弊社が提供する解決策（運用回避策、「OTA」、「サンプルプログラム」の適用等）を実施する前に、「コンタクトパーソン」の責任においてシステムおよびデータのバックアップを実施してください。バックアップを実施していないことに起因して「お客様」に生じた損害については、弊社は一切損害賠償責任を負わないものとします。

サービスメニュー

本サービスは、「obniz Priority Response Service for Partner」および「obniz Solution Expert Service for Partner」で構成されています。「obniz Priority Response Service for Partner」は、obniz に関する技術的なお問い合わせに対する対応を優先提供するサービスです。「obniz Solution Expert Service for Partner」は、「お客様」が obniz を使用してソリューション開発を行う際に、「お客様」のお問い合わせ内容に応じた専門性を有するエンジニアが技術的なアドバイス等を提供するサービスであり、お問い合わせ内容に応じて「サービスチケット」を消費します。「サービスチケット」の詳細については、『資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」』をご参照ください。

「obniz Solution Expert Service for Partner」

ソリューション開発のアドバイス対応

WEBミーティングを活用したコミュニケーションを提供します

「obniz Priority Response Service for Partner」

Obnizの技術的な質疑に対応

Slack共有チャンネルをセットし、
開発プロジェクトメンバーの技術質問に優先対応します

以下は、本サービスにおいて提供されるサービスの例です。詳細は『資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」』の『「サービスチケット」の利用ルール』をご参照ください。

■オリエンテーションの実施（※サービスチケット不要）

「TAM」は、「コンタクトパーソン」との間で本サービスを円滑かつ適切に提供することを目的として、本サービスの提供を開始する前に「お客様」とのミーティングを行い、本サービスに対する認識を一致させるために以下の説明と確認を行います。なお、実施方法や場所、実施日時については、「ステータスマーケティング」の定義に記載する内容に準じます。

- ・本サービスの内容説明と質疑応答
- ・obniz を活用して「お客様」が開発しようとしているソリューションのヒアリング(提供方法や内容など)

■ステータスマーケティングの実施（※要サービスチケット）

弊社「obniz」を活用したソリューション開発をするために、「お客様」の技術的な問題や課題に対しアドバイスをします。実施の詳細については「定義」をご確認ください。

- ・システム環境の変更や弊社へご提供いただいた情報の更新
- ・「サービスリクエスト」および「サービスチケット」の対応状況の相互確認
- ・「obniz」に関する技術情報の提供やアドバイス
- ・その他連絡事項

■テクニカルサポートの実施（※要サービスチケット）

ソリューション開発段階で発生するお問い合わせに対して、「Slack 共有チャンネル」によりテクニカルサポートを提供します。本サービス期間中は、「Slack 共有チャンネル」を利用する権利が付与されます。

- ・受付対応時間： 13:00～19:00（土日、祝祭日、弊社が指定する休日は除く）

■ソリューション開発に必要な「お客様」の製品に関する確認や調査（※要サービスチケット）

「obniz」を実装するために「お客様」の製品を確認したり調査する必要があると弊社が判断した場合、「TAM」は「コンタクトパーソン」と事前協議のうえ、ソリューション開発に必要な調査および確認のために、「TAM」もしくは適切な経験と知識を持ったエンジニア（以下、「弊社エンジニア」と総称します）が「お客様」を訪問したり、「お客様」から別途送付された製品を調査する場合があります。

「弊社エンジニア」による「お客様」への訪問や「お客様」から送付された製品の調査は、土日、祝祭日、年末年始（12月30日～1月4日）、その他弊社が指定する休日（創立記念日など）を除く、平日13:00～19:00に限ります。また、訪問は原則として弊社指定地域内(東京、神奈川、千葉、埼玉)とします。詳細は「CSM」もしくは「コンタクトパーソン」と事前調整のうえ決定します。

「CSM」もしくは「コンタクトパーソン」は、「弊社エンジニア」との共同作業が円滑に実施できるよう入館手続きや作業環境の準備をしてください。また、「弊社エンジニア」との共同作業時には、常時「CSM」もしくは「コンタクトパーソン」の同席が必要です。「TAM」や「弊社エンジニア」が「お客様」を訪問する際、不測の事態などにより到着時刻や予定作業時刻に影響を及ぼし、その結果「お客様」に損害が生じても、弊社は責任を負わないものとします。

「弊社エンジニア」は、入力デバイスからの操作およびその他いかなる方法による操作も行いませんので、「CSM」もしくは「コンタクトパーソン」は、「弊社エンジニア」の指示に従い、操作を行える知識と経験を持った人員を準備する必要があります。

「お客様」は、以下の費用を別途必要に応じて負担するものとします。

- ・本サービスに必要な通信回線及び機器を事前準備するための費用とその維持費
- ・訪問時に使用する用紙などの消耗品、用役費その他電力料金、通信費

■「サンプルコード」の作成/提供（※要サービスチケット）

「TAM」は「コンタクトパーソン」と事前協議のうえ、ソリューション開発に必要な基礎的なサンプルコードを「お客様」からの要望に応じて個別提供する場合があります。原則として、1つの「サービスリクエスト」に対して、1つの「サンプルコード」提供となります。

基礎的な「サンプルコード」の提供によって、必ずしも全てのソリューション開発が可能になるわけではありませんので、本点を踏まえたうえで本サービスの作成/提供をご依頼ください。詳細につきましては、提供を依頼する前に必ず「TAM」にご確認ください。また、以下は基本的な注意事項となります。

- ・「サンプルコード」の提供時に、「コンタクトパーソン」に新たな追加作業を依頼する場合があります。
- ・「サンプルコード」の提供において、対応可能となるソリューションは、依頼を受けたものへの対応であり、提供後に発生する新たな課題への対応を保証するものではありません。また、万が一これによってサイドエフェクトが発生した際も、影響を受けたファイルやデータなどを弊社が保証するものではありません。

■製品情報の提供（※サービスチケット不要）

弊社は、「お客様」に「obniz」の最新情報について弊社 WEB サイトを通じて随時提供します。

「コンタクトパーソン」は、弊社 WEB サイトで弊社が提供した技術情報を確認し、必要に応じたお問い合わせを「Slack」で行うことができます。提供する主な技術情報は以下のとおりです。

- ・サポートニュース
- ・obnizOS の最新バージョンに関する情報

注意事項

■ 弊社への問い合わせ方法

「お客様」は、弊社で提供する本サービス以外のサービスを利用する権利がある場合、それらのサービスで定める方法を利用してお問い合わせください。その場合、「ガイドブック」に記載されるサービス内容は適用されません。本サービスを利用する場合は、必ず「Slack」と「Zendesk」、弊社が定める「WEB ミーティングシステム」をご利用ください。

■ ファーストレスポンスまでの時間

「お客様」が「Slack」や「Zendesk」に「サービスリクエスト」を登録した際に、その登録内容に応じて弊社では対応優先度を設定します。優先度の設定とファーストレスポンスまでの目安として以下のとおりです。

- ・優先度 A 1 営業日以内にファーストレスポンスを提供
 - a) 既知の実例や回避策が適用できる、「obniz」の技術的な質問
 - b) 「obniz」が動作しているシステムへの影響がない技術的な質問
- ・優先度 B 1 営業日以内にファーストレスポンスを提供
 - a) 「obniz」の仕様に関する一般的な質問
 - b) 「obniz」の機能またはその他技術支援に関する相談

■ サポート満足度アンケート調査への協力

「お客様」のご意見をもとに、より良いサポートサービスの提供を目指すため、弊社は「お客様」に満足度アンケートへの協力をお願いする場合があります。

■ 本サービスで提供する情報の取り扱い

「本サービス利用規約」第 8 条（守秘義務）に則ります。既知の公開情報に関しましては、公開 URL をリンク付けするかたちにてご利用ください。なお、同時に、本サービスを通じて「お客様」に提供した以下情報の二次利用により第三者に生じた結果的損害、付随的損害および逸失利益に関しましても、弊社は一切の責任を負わないものとします。

- ・「obniz」の仕様に関する回答
- ・「お客様の製品」に関する調査結果（調査結果の2次利用に関しましては、「お客様」の責任の範囲内にてご利用ください。）

■その他

以下の場合に対しては、本サービスを提供できませんのでご注意ください。

- ・「お客様」の故意または過失により本サービスを提供できない場合
 - ・「お客様」が別途利用するサービスの改変等、「お客様」側の事情により本サービスを提供できない場合
 - ・「obniz」に関するクラウドサービス利用規約、「本サービス利用規約」および「ガイドブック」に定めた以外の条件で「お客様」が「obniz」を使用した場合
 - ・天災地変など、不可抗力の事故もしくは災害による場合
 - ・所定時間以外にお問い合わせがあった場合
- ・サービス提供中の内容と本サービスガイドブックの情報に乖離があった場合は、本サービスガイドブックを優先させていただきます。
- ・「obniz Solution Expert Service for Partner」の契約期間内にサービスチケット消費が発生しなかった場合においても、「obniz Priority Response Service for Partner」に基づく月額固定費の負担は発生します。予め留意しておいてください。

資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」

■「サービスチケット」の有効期間

「サービスチケット」の有効期間は、「請書」に記載される契約期間と同一です。「サービスチケット」を追加購入しても、既存の「サービスチケット」の有効期間は延長されません。未利用の「サービスチケット」は、契約期間満了と同時に無効となり、契約を更新しても更新後の契約期間に持ち越すことはできません。追加購入した「サービスチケット」の有効期間も、その購入時期にかかわらず既存の「サービスチケット」の有効期間と同一ですのでご注意ください。

■「サービスチケット」の利用時期についての留意点

「サービスチケット」は、「請書」に記載される契約期間内に弊社からのサービス提供が完了するよう余裕をもってご利用ください。契約期間内に弊社からのサービス提供が完了しないおそれがある場合、「サービスチケット」の有効期間内であっても、ご利用をお断りします。

■「サービスチケット」の利用状況

「サービスチケット」の利用状況は、「Slack 共有チャンネル」にお問い合わせいただくことで確認できます。

■「サービスチケット」の追加購入

契約期間中に「サービスチケット」を追加購入することができます。追加購入の最小単位は、「5 サービスチケット」です。購入を希望される場合は、「TAM」にお問い合わせください。

■「サービスチケット」の利用ルール

下表の必要サービスチケット数が 1 以上となるものがサービスチケット消費対象サービスです。

分類	結果	必要サービスチケット数
「obniz」に関する技術的なご質問、ご依頼	WEBサイトで公開している既知の情報や仕様をお知らせした場合	0
	WEBサイトで公開していなかったが、情報公開しておくべき内容だと弊社で判断した場合	0
	情報提供目的でご連絡をいただいた場合	0
	「obniz」の仕様に関する質問に対し、既知ではない回答が弊社から提示された場合	1
	原因不明であった場合	0
	「obniz」の不具合が原因だった場合	0
	「obniz」の不具合が原因ではなかった場合	0
	「obniz」の不具合ではないことが判明した後も引き続き技術支援を行う場合	2(6.0Hごと)
	弊社から協力依頼を行ったあと、「お客様」から5営業日以上返答がなかった場合	1
	「obniz」で使われているオープンソースソフトウェアに関連する内容だった場合	0
	「obniz」のログやデータを調査し、疑わしい情報が見つかった情報提供した場合	1
	「obniz」のログやデータを調査し、レポートを作成した場合	4
上記以外の内容	TAMにお問い合わせください	
「obniz」を活用したソリューション開発に関するご質問、ご依頼	「obniz」以外の基礎的な製品調査を行う場合	6(6.0Hまで)
	「obniz」以外の基礎的な製品調査を行った結果に基づき、回路設計のアドバイスを提供した場合	3～
	「お客様」からの依頼により、弊社からサンプルコードを提供した場合	8
	上記以外の内容	TAMにお問い合わせください
全般	サービス内容に関する質問である場合	0
	オリエンテーションミーティング(サービス開始前) ※WEB会議システムを利用	0
	ステータスミーティング(サービス開始後) ※WEB会議システムを利用	2
	オンサイト 4時間 (13:00-19:00)	4(最初の4.0H)
	オンサイト延長 2時間 (13:00-19:00)	2(2.0Hごと)
	※オンサイト 4時間/オンサイト延長 2時間は、弊社からの移動時間を含めたサービスチケット利用のもと実施されます。	
	文章、資料作成	3～
	報告書の作成	4～
	「obniz」の基礎的なトレーニング(6名まで) ※WEB会議システムを利用	6
	「obniz」の基礎的なトレーニング(1名追加)	1(1名ごと)
上記以外の内容	TAMにお問い合わせください	
上記以外の参考例	回路の設計	20～
	回路図の作成	4
	「obniz」が組み込まれた回路のサンプル作成 (プロトタイプング)	4～

※参考例に関しては、必ずこれについて対応するというものではありません。ご依頼の際はTAMまでお問い合わせください。

資料 2. 定義

■「obniz Solution Expert Service for Partner」「obniz Priority Response Service for Partner」サービス利用規約

本サービスのご利用にあたり事前に合意していただく条件を明記した文書。以下「本サービス利用規約」とします。

■「サービスガイドブック」

本ドキュメント。以下「ガイドブック」とします。

■「お客様」

「本サービス利用規約」において「契約者」として定義する者。

■「コンタクトパーソン」

本サービスの担当者として登録された、「obniz」に精通した「お客様」のエンジニア。本サービスでは、「CSM」を含め 6 名の「コンタクトパーソン」を登録できます。また、「コンタクトパーソン」の追加購入により 7 名以上の登録も可能ですが、本サービスで登録可能な最大人数は、12 名となります。

■「CSM（カスタマーサポートマネージャー）」

「コンタクトパーソン」の一人であり、その代表者。

■「Slack 共有チャンネル」

「コンタクトパーソン」と弊社が技術情報を共有するための専用チャンネル。「コンタクトパーソン」が弊社へ技術的な問い合わせを行う場合に利用します。

■「サービスリクエスト」

「コンタクトパーソン」が弊社に行う「obniz」の技術支援依頼および「obniz」を使用したソリューション開発に関する問い合わせの単位。本サービスでは、「obniz」の質問および「obniz」を使用したソリューション開発に関する問い合わせ(※)をすることができます。ただし、問い合わせ数が想定範囲を著しく超えた場合には、両社協議のうえ、制限を設けさせていただく場合があります。

※「obniz」を使用したソリューション開発に関する問い合わせでは、原則「サービスチケット」が必要になります。"資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」の「サービスチケット」の利用ルール"を参照のこと。

※1つの技術支援依頼を1つの「サービスリクエスト」とし、技術支援依頼の内容が複数の依頼に分かれる場合は、それぞれの依頼が「サービスリクエスト」となります。

■「サービスチケット」

「obniz」を使用したソリューション開発に関する問い合わせその他の弊社に対する依頼をする際に必要となる権利の単位。「obniz Solution Expert Service for Partner」の契約締結時および更新時に「30 サービスチケット」が付与されます。利用可能なサービスは"資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」の「サービスチケット」の利用ルール"を参照のこと。

■「ドキュメント」

「obniz」に関連するすべての資料。

(例) 製品マニュアル (クイックスタートガイド、操作マニュアル、管理者ガイド、オンラインヘルプなど)

■「TAM (Technical Account Manager : テクニカル アカウント マネージャ) 」

「お客様」への技術支援の窓口となる弊社の担当者。本サービスでは複数のお客様を兼任する「TAM」が任命されます。「TAM」の業務時間帯は、土日、祝祭日、年末年始(12月30日～1月4日)、その他弊社が指定する休日(創立記念日など)を除く、13:00～19:00。なお、「お客様」を担当している「TAM」がやむを得ない理由により対応できない場合、弊社の判断により、他の担当者が暫定的に案内や技術支援を提供する場合があります。ファーストレスポンス以降の問い合わせに対するレスポンスタイムおよび最終的な課題解決までの時間を約束するものではありません。

■「ステータスマーケティング」

「TAM」が「お客様」と調整のうえ実施する、「CSM」および「コンタクトパーソン」とのミーティング。本サービスに関連した事項の現状確認とお客様の課題点について明らかにし、今後のアドバイスについて「CSM」と合意をとるために実施されます。

「ステータスマーケティング」は、原則として WEB ミーティングによって 1 ヶ月に 1 回の頻度にて、土日、祝祭日、年末年始（12 月 30 日～1 月 4 日）、その他弊社が指定する休日（創立記念日など）を除く、平日 13:00～19:00 に実施します。なお、毎回「サービスチケット」の利用が必要となります。詳細は「資料 1. 弊社への技術問い合わせと「サービスチケット」」のオンサイトの項目を参照のこと。また、実施方法がオンサイト訪問になる場所は、原則として弊社の指定地域内(東京、神奈川、千葉、埼玉)とします。具体的な実施場所等、「ステータスマーケティング」の詳細は「CSM」もしくは「コンタクトパーソン」と事前調整のうえで決定します。

以上