

下表はFOSSによって提供されるサービスの全構成要素を説明しています。以下に示すサービス内容を特定のサービス契約に適用するには、サービス見積書および請求書にサービス内容が明記されている必要があります。このサービス内容は2019年4月15日から有効です。

サービス内容

	サービス内容	サービスに含まれるもの	お客様が実行する、または代理としてFOSSに実行を許可する必要がある作業
パフォーマンス管理サービス			
オンサイトサービス保守（出張旅費を含む）	<p>オンサイトサービス保守はFOSSのサービスエンジニアが装置の設置されているお客様サイト（特に指定のない限り）を訪問するサービスです。訪問時にサービスエンジニアは個別の装置向けの整備手順に従って装置の保守を行います。</p> <p>サービス訪問の時期は契約の締結時に計画されます。</p>	<p>サービスエンジニアは、部品の交換や残留薬剤の洗浄、パフォーマンス検証、各種の調整についてオンサイト保守を行います。サービスエンジニアは、サイトに滞在している間に、オペレータのオンサイトトレーニングを実施する場合があります。年間のオンサイトサービス保守訪問の回数はサービス契約の締結時に合意されます。</p>	<p>サービスエンジニアによるアクセスと装置のサービス保守を実行する間のサービスエンジニアに対する安全な作業環境の確保</p>
LinkDiagnosticまたはFossManagerによるリモートサービス保守	<p>リモートサービス保守は、個別の装置のリモートサービスに関する整備手順に従って装置所有者の技術者（または同等の担当者）が装置の保守を行う間、FOSSのサービスエンジニアが電話やオンライン対話等のオプションによりコンサルタント業務を提供するサービスです。リモートサービス対話の時期は契約の締結時に計画されます。</p> <p>LinkDiagnosticの場合 LinkDiagnosticは装置が故障した際に各地のサービスまたはサポート技術者がリモートからサポートを行うことを可能にするクラウドサービスです。</p> <p>FossManagerの場合 FossManagerはユーザーがリモートから接続装置を構成できる装置管理サービスで、分析データのバックアップとセキュリティ保護およびユーザーによる分析データの管理、使用、レポート、エクスポートを実現可能にします。</p>	<p>部品の交換や薬剤の洗浄、装置の清掃、パフォーマンス検証、各種の調整に関して、装置所有者の担当者をサービスエンジニアが指南することによりリモート保守を行います。年間のリモートサービス保守セッションの回数はサービス契約の締結時に合意されます。</p> <p>LinkDiagnosticの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 装置をLinkDiagnosticサーバーに接続するための手順書 装置の接続に関するリモートサポート（必要に応じて） 装置診断データおよび関連する装置データのFossConnectサーバーへの自動アップロード FossConnectサーバー上のアップロードデータのストレージ容量（限度は以下のとおり。2つのストレージ限度のいずれかに達した場合、アップロードされたデータは自動的に削除されます） <ul style="list-style-type: none"> 期間は1年 	<p>装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットからFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保。LinkDiagnosticサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成。LinkDiagnosticサービスへの装置情報のアップロードの許可および承認。FOSSサービスエンジニアによる独自のLinkDiagnosticアカウントの作成の許可。FOSSまたはFOSSのディストリビューターによる、アップロードされたデータに対するアクセスの許可</p> <p>LinkDiagnosticの場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットからLinkDiagnosticサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保 LinkDiagnosticサーバーへの適切な接続を実現するための装置ソフトウェアの利用可能な最新バージョンへの更新。 LinkDiagnosticサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェア

- 最大30,000サンプル

FossManagerの場合

- 装置をFossConnectサーバーに接続するための手順書
- 装置の接続に関するリモートサポート（必要に応じて）
- 装置構成および分析データのFossConnectサーバーへの自動アップロード
- FossConnectサーバー上の装置ネットワークへのネットワーク管理者としてのログインアクセス
- FossConnectサーバー上の装置ネットワークへの追加ユーザーの作成および招待を実行する権利。接続装置1台につき最大5ユーザーアカウント
- オンライン自習トレーニング資料へのアクセス（ヘルプファイル、記事、チュートリアルビデオ、手順書）
- FossConnectサーバー上のアップロードデータのストレージ容量（限度は以下のとおり。2つのストレージ限度のいずれかに達した場合、アップロードされたデータは自動的に削除されます。追加のストレージ容量が利用可能です。FossConnect OnPremiseサーバーに保管されているデータに対してストレージ限度は適用されません）
 - 期間は5年
 - 最大30,000サンプル
- 機能（例）：
 - 装置ネットワーク内での接続装置の構成
 - 装置ネットワークに公開される分析製品および設定の構成
 - 装置がアップロードした分析データの管理、使用、レポート、エクスポート
 - FossAccountによる装置情報へのWebアクセス

の構成

- LinkDiagnosticサービスへの装置情報のアップロードの許可
- FOSSまたはFOSSのディストリビューターによる、アップロードされたデータに対するアクセスの許可

サービスに含まれないもの（サポートまたはトレーニング（リモートまたは対面）はご要望に応じて個別に提供および請求書発行が可能です。詳細につきましてはFOSS担当者にお問い合わせください）

- 装置構成のバックアップ
- LinkDiagnosticサーバー上の装置データへのお客様によるアクセス
- 装置トレーニングまたはソフトウェアトレーニング

終了

契約の終了時

- 装置とサーバーの接続は無効になります。つまり、データはLinkDiagnosticサーバーにアップロードされなくなります。
- 要求に応じてバックアップデータのコピーが送信されます（契約の終了後2か月以内に要求があった場合）。
- アップロードされたデータは最低3か月間サーバーに保持されます。

FossManagerの場合

- 装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットからFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保
- FossConnectサーバーへの適切な接続を実現するための装置ソフトウェアの利用可能な最新バージョンへの更新。
- FossConnectサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成
- FossConnectサーバーにおけるユーザーアカウント登録のための名前および電子メールアドレスの提供
- FossConnectサービスへの装置情報のアップロードの許可

		<ul style="list-style-type: none"> • FOSSまたはFOSSのディストリビューターによる、アップロードされたデータに対するアクセスの許可 • FossAccountのセルフサインアップ <p>サービスに含まれないもの: (サポートまたはトレーニング (リモートまたは対面) はご要望に応じて個別に提供および請求書発行が可能です。詳細につきましてはFOSS担当者にお問い合わせください)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 現在の装置ソフトウェアからFossManagerへの既存の装置構成またはデータの移行 • 現在の装置構成の最適化 • 装置トレーニングまたはソフトウェアトレーニング (「サービスに含まれるもの」に記載されているオンライン資料へのアクセスを除く) <p>終了 契約の終了時</p> <ul style="list-style-type: none"> • 装置とサーバーの接続は無効になります。つまり、装置とFossConnectサーバーの間でデータは交換されなくなります。 • ネットワーク管理者と装置ネットワークへのアクセス権を持つ他のユーザーは、最低2か月間、アップロードされたデータと情報にアクセスできます。 <ul style="list-style-type: none"> • ユーザーはサンプルデータのエクスポート、レポートの作成と収集、装置構成のエクスポート、セルフテストデータのエクスポート、ログファイルのエクスポートが可能です (終了前にサーバーにアップロードされた場合) • アップロードされたデータと情報は契約の終了後最低6か月間サーバーに保持されます (6か月後にデータは自動的にサーバーから削除されます。お客様は契約期間中または期間終了後の任意の時点で、サーバーに保管されているデータの削除をFOSSに依頼することができます) <p>FOSSデジタルサービスのサービスレベルアグリーメントの詳細につきましてはFOSS担当者にお問い合わせください。</p>
--	--	---

FOSSワークショップでのサービス保守	FOSSワークショップでのサービス保守は、装置がFossワークショップに輸送され、そこで個別の装置の整備手順に従ってサービスエンジニアが装置の保守を行うサービスです。サービスの時期は契約の締結時に計画されます。	サービスエンジニアは、部品の交換や残留薬剤の洗浄、パフォーマンス検証、各種の調整について保守を行います。FOSSワークショップとお客様サイト間の装置の往復の輸送費用が含まれています。Fossワークショップでのサービス保守の回数は契約の締結時に合意されます。	FOSSが合意されたスケジュールでサービス保守を実施するために迅速な装置輸送
サービス保守キット - 整備手順に準拠	特定の装置内で定期的に交換する必要がある摩耗部品の一式。摩耗部品は、メーカー標準保守を実施するために必要な部品から構成される、予防保守キットで供給されます。これらのキットは部品の通常摩耗と破損の交換用に設計されています。	サービス保守キットの輸送費用は契約料金に含まれています。サービス保守キットは、オンサイトまたはリモートサービス保守に間に合うように、お客様へ出荷されます。	サービス保守キットがサービスの実施場所に確実に届くように、正しい出荷先住所をご提供ください。サービス保守キットは、合意されたサービス保守の実施日時にオンサイトまたはリモートサービス保守で利用できます。
臨時に利用可能なリモート技術サービス	このサービスにより、装置の故障時に、FOSSサービスエンジニアがリモートで支援およびサービスを提供できます。	FOSSサービスエンジニアは、サービス契約で合意された時間内で作業可能です。リモート装置保守時間については、最新の料金表とサービス契約で合意された割引に従って請求書発行されます。	装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットからFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保。 LinkDiagnosticサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成。 LinkDiagnosticサービスへの装置情報のアップロードの許可および承認。FOSSサービスエンジニアによる独自のLinkDiagnosticアカウントの作成の許可。FOSSまたはFOSSのディストリビューターによる、アップロードされたデータに対するアクセスの許可
メーカー推奨のアップグレード	このサービスは推奨された装置アップグレードまたは修正に関するもので、Fossが装置のアップグレードまたは修正の実施に対し責任を負うハードウェアまたはソフトウェア上の安全を脅かすものではありません。	サービスエンジニアはオンサイトまたはリモートで適宜アップグレードまたは修正を実施します。	オンサイトサービス保守またはリモートサービス保守をご参照ください。
電話サービスの受付時間	FOSS担当者が電話を受け付け、サービスエンジニアまたはアプリケーションスペシャリストが電話サービスを提供できることをFOSSが保証する時間		

<p>応答時間 - 電話技術サービス (目標値)</p>	<p>サービス契約の対象となる装置の所有者からリモートサポートのサービス要求を受けた際に、サービスエンジニアまたはアプリケーションスペシャリストが応答できるようFOSSが目指す時間数。指定された時間数はFOSSが遵守するよう努める目標値です。</p>	<p>サービス支援については、最新の料金表とサービス契約で合意された割引に従って請求書発行されます。</p>	
<p>応答時間 - オンサイト技術サービス (目標値)</p>	<p>サービス契約の対象となる装置の所有者からオンサイトサポートのサービス要求を受けた際に、サービスエンジニアまたはアプリケーションスペシャリストが応答することをFOSSが保証する時間数。指定された時間数はFOSSが遵守するよう努める目標値です。</p>	<p>サービス支援については、最新の料金表とサービス契約で合意された割引に従って請求書発行されます。</p>	
<p>モニタリングおよび検証サービス</p>			
<p>装置パフォーマンスレポート (FossAssure)</p>	<p>FossAssureは、分析ソリューションのパフォーマンスをモニタリングし、稼働時間を最適化するためのレポートサービスです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ガイダンスまたはコメントならびに装置ステータスを含む、月1回の装置モニタリングレポート 接続および登録されている全装置の統一ビュー (履歴レポートと装置の追加情報を含む) を提供するFossAssureポータルへのログイン FossAssureポータル上の完全なレポートへのリンクを含む、月1回の通知電子メール <p>サービス支援については、最新の料金表とサービス契約で合意された割引に従って請求書発行されます。</p>	<p>FossAssureには該当する装置に対するLinkDiagnostic™またはFossManager™サービスのインストールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> 装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットから、Microsoft Azureによって動作するFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保 FossConnectサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成 FossConnectサービスにおけるユーザーアカウント登録またはFossAssureポータルによる装置アクセスの共有のための名前および電子メールアドレスの提供 FossConnectサービスへの装置情報のアップロードの許可および承認 FossAssureポータル上のセルフサインアップ <p>トレーニング、装置またはソフトウェアのリモートサポート、コンサルタント業務などのサービスについては最新の料金表に従って請求書が発行されます。</p> <p>詳細につきましてはFOSS担当者にお問い合わせください。</p>

<p>キャリブレーションパフォーマンスレポート (FossAssure Pro)</p>	<p>FossAssure Proは、キャリブレーションの検証と最適化および分析パフォーマンスのレポートサービスです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ガイダンスまたはコメントならびに装置ステータスを含む、月1回の装置モニタリングレポート • ガイダンスまたはコメントを含む、月1回のキャリブレーション検証レポート • 接続および登録されている全装置の統一ビュー（履歴レポートと装置の追加情報を含む）を提供するFossAssureポータルへのログイン • FossAssureポータル上の完全なレポートへのリンクを含む、月1回の通知電子メール <p>サービス支援が必要な場合、最新の料金表とサービス契約で合意された割引に従って請求書発行されます</p>	<p>FossAssure™ Proには該当する装置に対するFossManager™サービスのインストールが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットから、Microsoft Azureによって動作するFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保 - FossConnectサーバーへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成 - FossConnectサーバーにおけるユーザーアカウント登録またはFossAssureポータルによる装置アクセスの共有のための名前および電子メールアドレスの提供 - FossConnectサービスへの装置情報と結果データのアップロードの許可および承認 - FossAccountポータル上のセルフサインアップ - 参照結果: お客様はモニタリング対象の製品の参照結果を取得し、データをFossConnectサーバーにアップロードする責任を負います。お客様は参照成分が製品の検証に十分なクオリティであるよう確認する必要があります。 <p>トレーニング、装置またはソフトウェアのリモートサポート、コンサルタント業務などのサービスについては最新の料金表に従って請求書が発行されます。 詳細につきましてはFOSS担当者にお問い合わせください。</p>
<p>要求に応じた装置ソフトウェアアップグレード</p>	<p>このサービスは最新の装置ソフトウェアを提供し、装置データの最適な処理とセキュリティを実現します。</p>	<p>要求に応じて、Fossはオペレーティングソフトウェアの最新バージョン（利用可能な場合）を使用して装置を更新します。</p>	<p>装置オペレーティングソフトウェアを実行しているユニットからFossConnectサーバーへの安定したインターネットアクセスの確保。 LinkDiagnosticサービスへの接続と登録を行うための装置オペレーティングソフトウェアの構成。 LinkDiagnosticサービスへの装置情報のアップロードの許可および承認。FOSSサービスエンジニアによる独自のLinkDiagnosticアカウントの作成の許可。FOSSまたはFOSSのディストリビューターによる、アップロードされたデータに対するアクセスの許可</p>

お客様の権利 - 割引			
オンサイトおよびリモート臨時技術サービスサービスの1時間当たりの料金	サービス契約を締結しているお客様は、臨時技術支援（リモートおよびオンサイトの両方）の1時間当たりの料金に関して割引を受けることができます。		
キャリアレーションスペシャリストサービスの1時間当たりの料金	サービス契約を締結しているお客様は、キャリアレーションスペシャリストサポート（リモートおよびオンサイトの両方）の1時間当たりの料金に関して割引を受けることができます。		
予備部品	サービス契約を締結しているお客様は、FOSSの予備部品を割引価格で購入することができます。		
試薬と消耗品	サービス契約を締結しているお客様は、FOSSの試薬および消耗品を割引価格で購入することができます。		
トレーニング	サービス契約を締結しているお客様は、FOSSのトレーニングを割引価格で利用することができます。		
下取りオプション付きの交換装置	FOSSはサービス契約を締結しているお客様に対し、一定期間内に装置を引き取り、交換装置を割引価格で提供する提案を行っています。		
保証および延長保証			
保証	FOSS取扱製品保証書をご参照ください。保証期間は通常1年間です。		
ポジティブリストに記載されている選択された部品に関する延長保証	特定の予備部品（サービス契約の対象となる各装置毎に定義）に関する保証は、当該装置が有効なサービス契約の対象となっている場合に認められます。	装置を修理するための部品と作業時間は保証に含まれます。出張旅費は保証に含まれず、出張区域に従って請求書が発行されます。	

詳細につきましては、フォス・ジャパンにお問い合わせください。

フォス・ジャパン株式会社
東京都江東区青海2-4-24
青海フロンティアビル11階
電話: 03-5962-4811
Email: info@foss.co.jp
Web : www.fossanalytics.com/ja-jp