



運用・保守・サポート ガイドライン

IoT-EX株式会社

はじめに

本ガイドラインは、IoT-EX株式会社が提供する BIZMOBILE GO! DIRECT の運用、保守およびサポートについて、法的拘束力を有しない目標値を示すものです。本ガイドラインは、サービス利用約款に規定する以上の責任負担の意思を表明するものではありません。

IoT-EX株式会社は、本ガイドラインをサービス利用約款に従い変更することがあります。

目次

1. 運用	2
1.1. 運用システム	2
1.1.1. バックアップ	2
1.1.2. 監視	2
1.2. 管理範囲および区分	2
1.3. 障害	3
1.3.1. 障害の定義	3
1.3.2. 障害の連絡	3
1.3.2.1. IoT-EXが検知した場合	3
1.3.2.2. お客様が発見した場合	3
1.3.3. 障害からの復帰	3
1.3.3.1. 対応の目安	3
1.3.3.2. 障害時間の算出	4
1.3.3.3. 免責事項	4
2. 保守	5
2.1. バージョンアップ	5
2.1.1 Apple、GoogleおよびMicrosoftの新バージョンまたはデバイスメーカーの新製品への対応	5
2.1.1.1. 新製品の入手後の検証	5
1.1.1.2. 新製品を用いての開発優先順位	5
2.1.2. BizMobile Go! Directの機能追加および仕様変更	5
2.1.3. 旧バージョンへの対応	5
2.3. 不具合	5
2.3.1. BizMobile Go! Direct 不具合の対応	5
2.3.2. iOS、AndroidおよびWindows不具合の対応	5
2.4. メンテナンス	6
3. 技術サポート	7
3.1. 技術サポートの区分	
3.2. チケットサポート	7
3.2.1. お問い合わせにあたって	7
3.2.2. 連絡方法	7
3.2.3. 受付時間	7
3.3. ビデオ会議サポート	7
3.3.1. お問い合わせにあたって	7
3.3.2. 受付方法	7
3.3.3. 実施時間	8

3.3.4. 受付時間

8

3.4. 技術サポート対象外

8

※ガイドライン中の日付および時間は、特に説明が無い限り日本時間です。
 ※「平日」とは、土日祝日および振替休日を除くIoT-EX株式会社の「営業日」です。
 ※年末年始およびIoT-EX株式会社の休業日は、IoT-EX株式会社のウェブサイトでお知らせします。

1. 運用

1.1. 運用システム

サーバーは、Amazon Elastic Compute Cloud上で運用しています。

データセンターは、Amazon Web Service - Asia Pacific Region (Tokyo / Singapore)の中から、IoT-EX株式会社(以下、IoT-EX)がお客様に最適な環境をご提供します。

1.1.1. バックアップ

データベースは1日一回フルバックアップし、Amazonの機能により複数のデータセンターに保管しています。

1.1.2. 監視

サービスの監視は24時間365日実施しています。

1.2. 管理範囲および区分

BizMobile Go! DirectサービスはApple、Google、Microsoftの各サービスと連携しており、IoT-EX、Apple、Google、Microsoft各社のサービス管理範囲、およびお客様の管理範囲から構成されます。

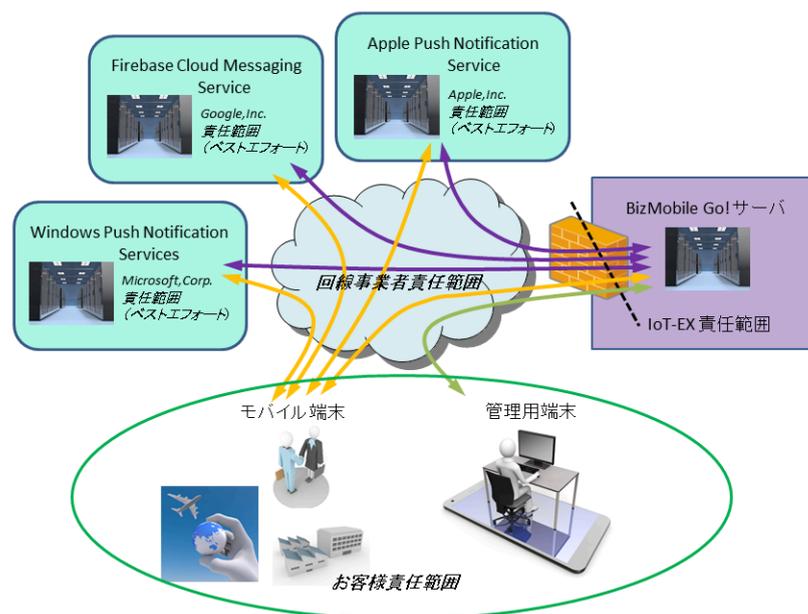


図 1-1 BizMobile Go! Directサービス概要図

IoT-EX 責任範囲	本ガイドラインのもとにIoT-EXが責任を持って動作の管理を行う範囲です。障害時の調査・復旧、障害対応などはライセンス費用に含まれています。 「図 1-1 BizMobile Go! Directサービス概要図」に示すとおり、データセンターのファイアウォールより内側となります。
----------------	--

IoT-EX 調査範囲	IoT-EXの責任範囲ではなく、その提供停止は障害として扱われません。ただし、提供停止の調査・復旧等については、IoT-EXが可能な範囲で実施します。 適用例： <ul style="list-style-type: none"> ・登録情報のメールによる通知(デバイス登録のための情報をメールで送る機能) ・Apple, Inc.が運用するApple Push Notification service (APNs) ・Google, Inc.が運用するFirebase Cloud Messaging ・Microsoft Corporationが運用するWindows Push Notification Services
----------------	--

1.3. 障害

1.3.1. 障害の定義

IoT-EXの管理範囲に含まれているサーバやアプリケーションソフトウェアその他の致命的な不具合により、BizMobile Go! Direct サービスを提供することが困難な状態、かつ、IoT-EXで確認がとれたものをいいます。障害は、その影響範囲により、2段階に区分されます。

区分	定義	影響範囲	障害対応時間
クラス1障害	サービス停止	サービスが一切機能していない、またはこれと同一視できるサーバ障害またはプログラム障害 <ul style="list-style-type: none"> ・管理画面にログインできない ・管理画面にログイン後の操作ができない ・デバイスへすべての命令が送信されない 	24時間365日
クラス2障害	クラス1障害以外 かつ代替手段がない	特定機能障害	平日10:00～19:00

1.3.2. 障害の連絡

障害発生時の連絡手段は、ポータルサイトMyBizGo! (MyBizGo!のチケット)とします。チケットにはメールでの通知機能が含まれます。

1.3.2.1. IoT-EXが検知した場合

IoT-EXが実施している監視等により障害の発生を検知した場合は、MyBizGo!にてお客様へお知らせします。

区分	発生連絡	連絡手段
クラス1障害	検知後1時間以内	MyBizGo! (チケット連動メール)
クラス2障害	検知後1営業日以内	MyBizGo! (チケット連動メール)

1.3.2.2. お客様が発見した場合

お客様にて障害と思われる事象を発見した場合は、ポータルサイトMyBizGo!のチケットにてご連絡ください。

区分	発生受付時間(第一報)	連絡先
クラス1障害	24時間365日	MyBizGo! https://mybizgo.bizmo.in/
クラス2障害	平日10:00～19:00	MyBizGo! https://mybizgo.bizmo.in/

※障害発生受付(第一報)後のお問い合わせは、通常のお問い合わせとして対応いたします。

※ご連絡いただいた内容からIoT-EXが必要と判断した場合は、サービス利用契約に従い、事前通知後、参照権限アカウントでお客様環境へログインすることがあります。

※作業の結果、IoT-EXの責でないことが確認できた場合は作業費をご請求することがあります。

1.3.3. 障害からの復帰

1.3.3.1. 対応の目安

障害の検知後、可能な限り速やかに状態の回復に努めます。

復旧までの目標時間は下表のとおりとしますが、目標時間内の復旧をお約束するものではありません。

区分	復旧目標時間	復旧連絡
クラス1 障害	サーバ障害:1時間、プログラム障害:6時間	能動通知(復旧後速やかに)
クラス2 障害	サーバ障害:1時間、プログラム障害:定めません	平日10:00～19:00(左記時間外は翌営業日)

1.3.3.2. 障害時間の算出

障害発生時刻は、IoT-EXが実施している監視により検知できた時刻、またはお客様からの障害発見がエスカレーションされIoT-EXが認識した時刻とします。

障害復旧時刻は、障害復旧の連絡をIoT-EXからお客様に送った時刻とします。

障害時間とは、障害発生時刻から、障害復旧時刻までをいい、あらかじめお客様に連絡した予定停止時間は、障害時間には含まれません。

1.3.3.3. 免責事項

以下の理由による停止は、障害時間に含まれません。

- 1) 天災、テロ等の非常事態による場合
- 2) 緊急事態の回避、その他公共の利益のための場合
- 3) 法令その他に基づく場合、または公的機関の指示による場合
- 4) お客様のデバイス、ネットワーク等の障害や操作ミス等のお客様の責による場合
- 5) お客様の機器、ソフトウェアもしくはその他の技術、および／または第三者の機器、ソフトウェアもしくはその他の技術(BizMobile Go! Direct の直接支配の範囲にある第三者の機器、ソフトウェアもしくはその他の技術を除く)により生じたものである場合
- 6) 本ガイドラインで規定するメンテナンスの結果生じたものである場合
- 7) ビジネスパートナー契約に定めるサービス停止の結果である場合
- 8) その他、本サービスの運用環境あるいは管理範囲外で、BizMobile Go! Direct の合理的な支配の及ばない要因により生じたものである場合

2. 保守

2.1. バージョンアップ

BizMobile Go! Directは、主に次の目的でバージョンアップを行います。複数の目的により行うことも、不具合の修正を含むこともあります。

- Apple、GoogleおよびMicrosoftの新バージョンまたはデバイスメーカーの新製品への対応
- BizMobile Go! Directの機能追加および仕様変更

2.1.1. Apple、GoogleおよびMicrosoftの新バージョンまたはデバイスメーカーの新製品への対応

BizMobile Go! Directの動作対象とすることが適切と考えられる新バージョン(新製品、製品のバージョンアップ版)が提供された場合、製品の入手後、次の考え方で**BizMobile Go! Direct**の動作対象とします。

2.1.1.1. 新製品の入手後の検証

10営業日を目安として次の報告を弊社サイトに掲載します。ベータ版での暫定的検証結果を報告することがあります。

- (1) 新バージョンで、**BizMobile Go! Direct**の既存機能が制限無しで利用できるか
- (2) 新バージョンの新しい機能が、**BizMobile Go! Direct**で制限無しで利用できるか
- (3) それぞれについて、制限が発生する場合は、その範囲
- (4) E/Uへ新バージョンへの更新を推奨するかどうかに関する判断材料

2.1.1.2. 新製品を用いての開発優先順位

上記のうち、(1)について適宜IoT-EXが判断し対応します。他の項目については、解決目標時間を定めません。

- (1) 新バージョンで、**BizMobile Go! Direct**の既存機能が制限はあるものの使用できる
- (2) 新バージョンで、**BizMobile Go! Direct**の既存機能が制限なしに使用できる
- (3) 新バージョンの新しい機能が、**BizMobile Go! Direct**で制限付きで利用できる
- (4) 新バージョンの新しい機能が、**BizMobile Go! Direct**で制限無しに利用できる

2.1.2. BizMobile Go! Directの機能追加および仕様変更

IoT-EXとしてサービス満足度の向上に努めます。バージョンアップにあたっては、可能な限IoT-EXに寄せられた要望にお応えするようにします。バージョンアップ時期は不定期です。

2.1.3. 旧バージョンへの対応

BizMobile Go! Direct のバージョンアップ後も、可能な限りApple、GoogleおよびMicrosoftの旧バージョンを搭載したデバイスも同じサーバで動作するようにします。ただし、次の条件に該当する場合は実施の60日以上前に事前にお知らせの上、古いバージョンを動作管理対象からはずすことがあります。

- ソフトウェアについては、サポート対象を少なくともメジャーバージョン3世代を含んでいる
- お客様の利用数が減少しているとIoT-EXが判断した

2.3. 不具合

2.3.1. BizMobile Go! Direct 不具合の対応

以下の3点を全て満足する場合は「**BizMobile Go! Direct** の不具合」とします。

- 1) 仕様と異なる動作もしくは予期せぬ動作をする
不適切な動作でも、仕様と一致している場合は不具合ではありません。
- 2) IoT-EXで同じ動作が再現する
- 3) 上記 1) の原因が**BizMobile Go! Direct** にある

不具合の存在が確認できた場合、速やかに、ポータルサイト**MyBizGo!**にてお知らせします。

修正版の準備ができ次第リリースを行います。リリース目標時期は定めません。リリースの方法は、「2.4 メンテナンス」をご参照ください。

2.3.2. iOS、AndroidおよびWindows不具合の対応

IoT-EXでの検証あるいはお客様から報告された内容のうち、iOS、AndroidまたはWindowsの不具合が疑われる事象については、IoT-EXから販売元あるいはデバイスメーカーへ可能な限り問い合わせを行います。不具合と認められた場合は、可能な範囲で、ポータルサイト**MyBizGo!**にて情報を公開します。

また、重要度が高いとIoT-EXが判断した場合、**BizMobile Go! Direct** の修正により不具合の回避が可能か検討を行い、合理的な範囲内で不具合を回避できると考えられる場合、**BizMobile Go! Direct** 更新版の開発に着手します。結果は、通常のバージョンアップとして扱います。リリースの方法については「2.4 メンテナンス」をご参

照ください。

2.4. メンテナンス

BizMobile Go! Direct の提供においては、下記の対応を目的として不定期にメンテナンスを行うことがあります。メンテナンスは予め確保されたメンテナンス・ウィンドウにて実施します。但し、緊急性が高い場合はこの限りではありません。

- バージョンアップ(「2.1 バージョンアップ」参照 アプリケーション・メンテナンス対象)
- 不具合対応(「2.3不具合」参照 アプリケーション・メンテナンス及び緊急メンテナンス対象)
- 脆弱性対応(OS等の脆弱性を修正 セキュリティ・メンテナンス及び緊急メンテナンス対象)
- 緊急対応(目的を問わず緊急を要するもの 緊急メンテナンス対象)

メンテナンス・ウィンドウは、メンテナンス実施時のお客様への影響を抑えつつも安全に実施できることを考慮し、IoT-EXが設定しています。

メンテナンスによる停止時間は障害時間を含めないものとします。

メンテナンス作業において必要と判断された場合は、デバイスへPush通知を送信することがあります。

表 2-1 アプリケーション・メンテナンス

ウィンドウ	摘要	実施	通知 (*1)
毎水曜日 午後7:00～午前0:00 リモートコントロールサービス関連は午後8:00開始 (いずれもサーバ設置現地時間) (*3)	1)MJ/MNバージョンアップ 2)パフォーマンス改善 3)不具合対処	不定期	a)左記により実施の前後でE/U操作手順あるいは管理に変更が発生する場合、実施の2週間前まで (*2) ・機能追加 ・操作方法変更 ・表示変更(大規模) ・動作変更 b)左記の実施中にサービスを利用できない時間が連続して10分を超える場合、実施の1週間前まで (*2)

表 2-2 セキュリティ・メンテナンス

ウィンドウ	摘要	実施	通知
毎土曜日から日曜日 午後10:00～午前1:00 (サーバ設置現地時間)	OS等の脆弱性対処	不定期	実施の2週間前迄に

表 2-3 緊急メンテナンス

ウィンドウ	摘要	実施	通知 (*1)
無し	OS等の脆弱性または不具合など緊急を要するもの	随時	実施の1時間前まで。

*1 準備が整い次第速やかに詳細を事前に通知します。メンテナンス終了通知は翌営業日を目途とします。

メンテナンスの事前通知を行わないケースにおける終了通知については規定しません。

*2 通知条件a),b)共に該当する場合は通知までの期間の長い方が採用されます。

*3 IoT-EXが提供するデバイス上で動作するアプリケーションが、メンテナンス後にApple、GoogleあるいはMicrosoftのサービスサイトで有効となりデバイスで使用可能になる時間は、ウィンドウの制約を受けないものとします。

3. 技術サポート

技術サポートとは、お客様に販売したBizMobile Go! Directのサポートを提供するにあたって、技術的な内容に

ついてIoT-EXからお客様に対して行う技術支援のことを言います。

技術サポートを受ける権利は、サービス利用契約を締結したお客様に発生します。契約が何らかの理由により解除された場合は、技術サポートは受けられなくなります。

技術サポートの対象は、BizMobile Go! Direct の製品に関するものとします。例としては次の内容です。

- 1 BizMobile Go! Direct の機能、性能、仕様等に関する質問への回答
- 2 障害発生時にお客様が行う作業(原因調査、影響範囲の調査など)への遠隔による協力
- 3 BizMobile Go! Direct の不具合修正版開発と提供、また、BizMobile Go! Direct をご提供頂くにあたって必要となる次の項目について、ナレッジの共有の観点から情報共有を行います。
 - Apple, Google, Windows など動作対象モバイルデバイスに関する情報
 - Apple Push Notification serviceに関する情報
 - Firebase Cloud Messagingに関する情報
 - Windows Push Notification Servicesに関する情報

3.1. 技術サポートの区分

技術サポートは、2つの方法で行われます。

区分	実施方法	費用
チケットサポート	ポータルサイト上でのチケット起票、およびチケットへの回答入力	無償
ビデオ会議サポート	オンライン会議ツールを使用したオンラインビデオ会議	有償(*1)

*1 料金はBizMobile Go! Direct サービス利用約款 料金表をご参照ください。

3.2. チケットサポート

チケットサポートを必要とされる場合は、次のとおりご連絡ください。

3.2.1. お問い合わせにあたって

技術サポートは、お客様からの全ての問合せに対応するものではありません。お問合せにあたっては、必ずお問い合わせ内容の切り分けを行い、技術サポートの対象であることを確認してください。

3.2.2. 連絡方法

- 問合せは、MyBizGo!(ポータルサイト)でチケットを起票してください
 - 問合せにあたっては、できる限り詳細な情報をご提示ください
- MyBizGo!(ポータルサイト) <https://mybizgo.bizmo.in/>

3.2.3. 受付時間

IoT-EXの営業日、受付時間:10:00~19:00

3.3. ビデオ会議サポート

ビデオ会議サポートを必要とされる場合は、次のとおりご連絡ください。

3.3.1. お問い合わせにあたって

ビデオ会議サポートでは、PC画面共有を行いながら設定状況の確認や操作方法のご説明を実施します。サポートをご希望される事柄に応じて、必要な画面を投影できるようあらかじめご準備ください。

時間内に全ての問合せの解決をお約束するものではありません。時間内に解決しなかった問い合わせにつきましては、お客様より別途チケットサポートもしくはビデオ会議サポートによりご連絡ください。

3.3.2. 受付方法

- IoT-EXが提供するカレンダーフォームから受付可能な時間枠を確認してビデオ会議サポートの実施をお申し込みください
- 受付完了後、当社指定の会議ツールの会議URLが送信されます。実施時間になりましたらビデオ会議URLへアクセスしてください
 - お客様にてご指定の会議ツールがある場合には、会議URLをご用意ください

3.3.3. 実施時間

1回 45分

3.3.4. 受付時間

実施日の前営業日の13時までにお申し込みください。

3.4. 技術サポート対象外

- 1 IoT-EXが開発していないソフトウェア。ただし、ナレッジ共有を行う場合があります
- 2 ベータ版ソフトウェアを搭載するデバイスへの設定および管理方法
- 3 切り分け試験(障害の原因が本件製品でないことを確認する試験)の実施
- 4 お客様の事業所等における臨場での作業
- 5 お客様デバイスへのバグ修正版導入作業
- 6 その他上記に合理的に付随する事項

変更履歴

日付	Version	概要
2021/11/01	1.0	初版
2023/7/19	1.1	セキュリティ・メンテナンス・ウィンドウを3時間へ拡張
2024/12/04	1.2	ビデオ会議サポートを追加