

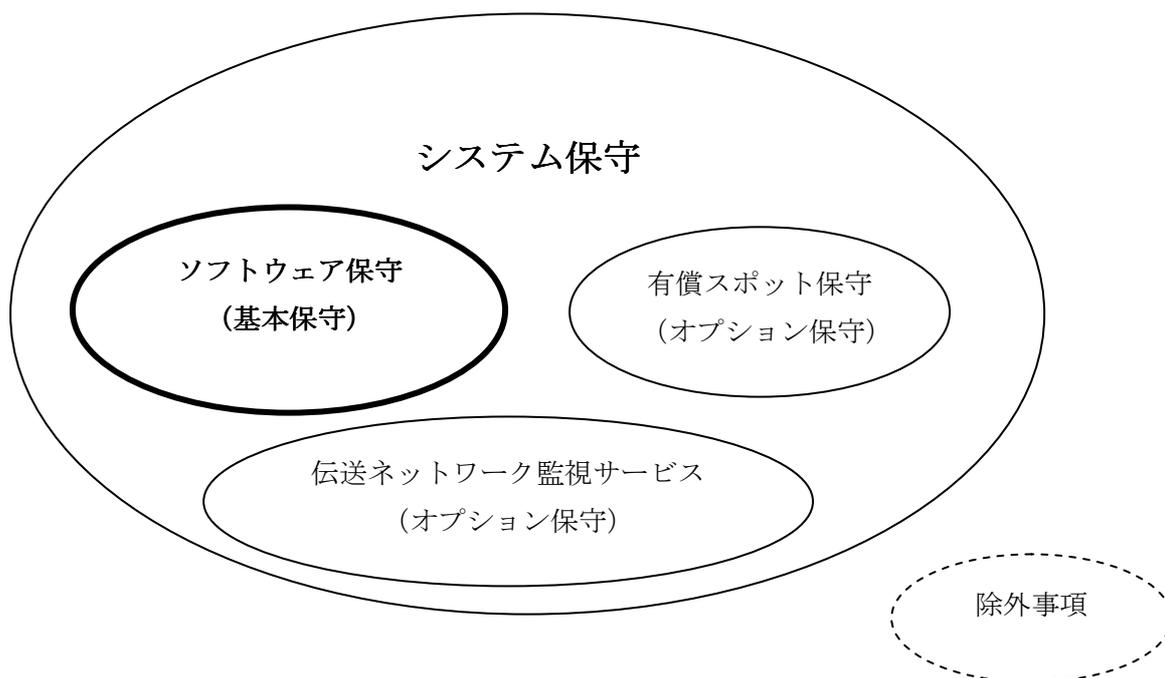
システム保守ポリシー

1. 適用対象

本システム保守ポリシーは、OSSBN ソフトウェアの使用権を有する法人(以下、「エンドユーザー」と表記)を適用対象とします。

2. システム保守の定義

システム保守は、ソフトウェア保守、有償スポット保守、伝送ネットワーク遠隔監視サービスを包括した概念です。ソフトウェア保守については項3~5を、有償スポット保守については項6を、伝送ネットワーク監視サービスについては項7を、除外事項については項8を参照して下さい。



3. ソフトウェア保守の対象製品

ソフトウェア保守の対象となる製品シリーズは、以下の通りです。

OPEN ADMIN シリーズ、OPEN STM シリーズ、OPEN LIB シリーズ、OPEN EMS シリーズ

4. ソフトウェア保守の開始と終了

エンドユーザーは項3に定義する対象製品につき、製品の出荷日から起算して180日間に限定し、項5に定義するソフトウェア保守(ブロンズ)を無償で利用できます。181日目以降のソフトウェア保守は全て有償となります。

有償ソフトウェア保守は、年間費用を一括し、現金にて OSSBN の指定口座に送金して支払い、入金確認から30日後に開始し、開始から1年の経過後に終了します。終了予定日から30日以上前に、翌年度の年間保守費用を支払うと、有償ソフトウェア保守が継続します。

5. ソフトウェア保守の内容

ソフトウェア保守の各プランを以下に示します。インシデントの適用対象は、2年以上の期間、OSSBN ソフトウェア製品を継続的に利用中のユーザーに限定されます。

保守内容	シルバー	ブロンズ	インシデント※5
リモージョンアップ ※3	パートナーによる適用 (リモートログイン保守)	自分で適用 (OSSBN サイトからダウンロード)	パートナーによる適用 (リモートログイン保守)
バージョンアップ ※3	パートナーによる実施 (リモートログイン保守)	なし (バージョンアップ オークが必要)	パートナーによる実施 (リモートログイン保守)
エディションアップ ※3	なし (エディションアップ オークが必要)	なし (エディションアップ オークが必要)	なし (エディションアップ オークが必要)
システムスタ更新	パートナーによる実施 (リモートログイン保守)	自分で適用 (OSSBN サイトからダウンロード)	パートナーによる実施 (リモートログイン保守)
ドキュメント改版 ※4	パートナーによる改版連絡	自分で入手 (OSSBN サイトからダウンロード)	自分で入手 (OSSBN サイトからダウンロード)
技術質問対応 ※1※2	保守 Web 受付(24h/7d) 対応：平日 10:00-17:00 (パートナーによる対応)	保守 Web 受付(24h/7d) 対応：平日 10:00-17:00 (パートナーによる対応)	保守 Web 受付(24h/7d) 2 インシデント/月※6 対応：平日 13:00-17:00※7
その他条件	—	—	開発協力(プレリミナリー版の事前レビューなど)※8
エンドユーザー向け標準価格	15%/年 (運用ライセンス総額に対し)	10%/年 (運用ライセンス総額に対し)	5.0%/年 (運用ライセンス総額に対し)

※1 保守 Web は、弊社がインターネットに公開する保守用の Web サーバです。保守サービスの有効期間中、エンドユーザーには保守 Web へのログインアカウントが付与され、365日・24時間アクセスできます。エンドユーザーは保守 Web にログインし、問い合わせや障害連絡の登録や対応状況の確認、最新技術情報の入手などを行います。

※2 エンドユーザーからの問い合わせに対し、OSSBN ソフトウェアの使用法、技術質問への回答、弊社ソフトウェアの障害切り分けと復旧方法を説明します。

※3 リビジョン・バージョン・エディションの定義は「別紙1：OSSBN ソフトウェアバージョンの定義」を参照して下さい。

※4 製品に付属するドキュメント(新製品情報・技術情報含む)の改版が行われた場合、改版をお知らせします。

※5 インシデントは、問い合わせ=インシデント件数による保守プランです。

※6 未使用のインシデントは月を超えて持ち越されず、翌月の初日にリセットされます。

※7 インシデントプランの対応時間は、平日 13:00-17:00 に短縮されます。

※8 新機能や改良などでプレリミナリー版がリリースされる場合、エンドユーザー様としてのご視点から、画面やマニュアルの表現、文言のレビュー等、機能・品質の向上にご協力頂きます。

6. 有償スポット保守

エンドユーザーによる誤操作など OSSBN の責に帰さない障害の復旧作業および、データ登録、システム移設等の作業は、有償スポット保守扱いとなります。同保守の詳細については、「別紙 2 : 有償スポット保守サービス」を参照して下さい。

7. 伝送ネットワーク遠隔監視サービス

ソフトウェア保守を締結済のエンドユーザーは、伝送ネットワーク遠隔監視サービス(オプション)を契約できます。同サービスの詳細については、「別紙 3 : 伝送ネットワーク遠隔監視サービス」を参照して下さい。

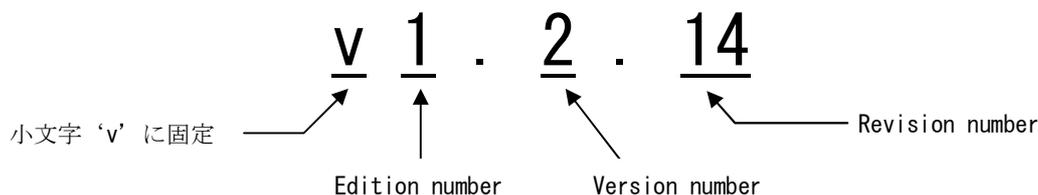
8. 除外事項

OSSBN システム保守は、OSSBN の開発・販売するソフトウェアが対象です。ハードウェア、サーバ O/S、および、連携対象となる他社製のシステム・製品は、保守対象外です。

予期されない天災地変、その他の不可抗力による障害の復旧作業は、保守対象外です。

別紙 1 : OSSBN ソフトウェアバージョンの定義

OSSBN ソフトウェアは、エディション（製品世代）、バージョン（機能版数）、リビジョン（改良版数）の組み合わせで管理されます。



(1) エディション（製品世代）

別アプリケーションといって良い程の大規模な中核部分の変更、機能改良・追加の履歴を表します。

OPEN ADMIN/STM の場合、DBMS やプログラミング言語の変更、中核構造の変更、DOCSIS 以外の技術への対応などが該当します。

追加可能な機能（バージョン）とバグ（リビジョン）が出尽くしたと判断された時点で当該エディションのターミナルリリースが確定します。ターミナルリリースは安定版であり、比較的長い間販売・サポートが継続されます。

OSSBN による正式サポートは、最新を含め3エディションまでとなります。

購入済 OSSBN ソフトウェアのエディションアップには保守の有無とタイプによらず、エディションアップライセンス（標準価格の 60%）の購入が必要です。

(2) バージョン（機能版数）

中核部分に変更なしに行われる機能改良・追加の履歴を表します。

OPEN ADMIN/STM の場合、GUI の変更（Web 化など）、新機能の追加、外部システムへの対応などが該当します。AE v1.1 では MIB ブラウザの追加が該当します。

シルバーソフトウェア保守ユーザーはバージョンアップ内容がリモート更新されます。

ブロンズソフトウェア保守ユーザーまたはソフトウェア保守を契約していないユーザーはシルバーソフトウェア保守への移行、又はバージョンアップライセンス（標準価格の 30%）の購入が必要です。

(3) リビジョン（改良版数）

軽微な改良ないしはバグ FIX 履歴を表します。

シルバー保守ユーザー、及びブロンズソフトウェア保守ユーザーはリビジョンアップ内容がリモート更新されます。

ソフトウェア保守を契約していないユーザーは OSSBN サイトで一般公開されるパッチを入手し、自分でリビジョンを更新します。

別紙 2 : 有償スポット保守サービス

1. 作業内容

有償スポット保守の対象となる作業内容は以下の通りです。

- (1) 停電または切電によるシステム障害の復旧 ※1
- (2) 誤操作（オペレーション間違い）によるシステム障害の復旧
- (3) エンドユーザーにおいてオペレーターが人事異動等で交替した時の操作指導
- (4) エンドユーザーにおいて配置換え等でコンピュータを移動する場合の立会い
- (5) CMTS の構成変更、追加、移設に伴うシステム設定の変更 ※2
- (6) ネットワークの構成変更、追加、移設に伴うシステム設定の変更 ※2
- (7) 連携対象となる外部システムの構成変更、追加、移設に伴うシステム設定の変更 ※2
- (8) 伝送路機器やエージェントの登録作業
- (9) その他、OSSBN ソフトウェアの改変・カスタマイズを伴わない範囲の作業

※1 ディスク破損等によるハードウェア障害の復旧、ディスク容量オーバー時のハードウェア拡張作業など、ハードウェアの障害対応は対象外です。

※2 OSSBN ソフトウェアの改変・カスタマイズを伴わない範囲に限定します。

2. 通常作業時間帯

通常作業時間帯は、土日祝祭日及び、OSSBN の休業日を除く平日の 10:00~17:00 です。

但し、OSSBN の責によらないトラブル発生に起因する時間外作業並びに、エンドユーザーの要請に基づく時間外作業については、作業完了後の実績に基づき、50%の割増料金を加算の上、料金を請求させていただきます。

3. 作業場所

作業場所は原則として OSSBN 事務所とし、保守回線経由で作業を行います。

但し、保守回線の故障や重度障害の緊急復旧など、現地作業が必要とエンドユーザーが判断する場合には、OSSBN の保守担当者を現地に派遣します。この場合、作業完了後の実績に基づき、移動時間と旅費・宿泊費を加算の上、料金を請求させていただきます。

4. 料金体系

(1) 通常作業時間帯における作業

基本時間 2 時間まで 4 万円 + 基本時間を越える 30 分毎に 5 千円 にて計算します。

(2) (1)の時間外における作業

上記(1)の 50%増しとなります。

5. 支払条件

作業の終了した月の翌月末日に、一括現金にて OSSBN の指定口座に送金して支払うものとします。

別紙 3 : 伝送ネットワーク遠隔監視サービス

ケーブル事業者の技術系社員の不足により OPEN STM による伝送ネットワーク監視を行う事が困難な場合、ケーブル事業者の社員に代わり、ヘッドエンドに設置された OPEN STM サーバに遠隔地からリモートアクセスして事業者の保守業務の一部を代行します。

ただし、監視サービスは常時行うものではなく、1ヶ月に1度の設定日に直近最大1ヶ月分の監視データを収集して、期間内における伝送停止・品質変動等をレポートにて報告するものです。

No	サービス名	サービス概要	価格
1	RF&IP 監視 (定期) ・ RF-01~RF-06 ・ IP-01	監視対象となる伝送ネットワークにつき、上り/下りの品質変動状況や伝送停止の発生状況を分析・定量化し、考察を記載して監視レポートの形で1ヶ月に1度事業者に提出する。 提出はレポートを E-Mail 送付。	月額 = ¥80,000×DE 数+ ¥50×登録済伝送機器数
2	IP 監視 (定期) ・ IP-01	監視中の全 CM につき、上り/下りの運用レベルが DOCS 規格範囲外ないしは、上り/下りの S/N が設定閾値を下回るものを一覧表にまとめ、考察を記載して監視レポートの形で1ヶ月に1度事業者に提出する。 提出はレポートを E-Mail 送付。	月額= ¥50,000×TIMS Net 数
3	RF&IP 監視 IP 監視 (スポット)	RF&IP 監視、IP 監視サービスを事業者の指定日近辺に実施し、指定期間内(最大1ヶ月)のデータを収集し、考察を記載して監視レポートの形で事業者に提出する。 提出はレポートを E-Mail 送付。	RF&IP 監視= ¥90,000×DE 数+ ¥50×登録済伝送機器数 IP 監視= ¥60,000×TIMS Net 数

分類コード	監視内容	対象機器	説明
RF-01	伝送停止発生一覧 ※ (時系列順)	RF 系伝送機器全般	期間内に発生した端末の一斉無応答障害につき、該当箇所・発生/復旧日時・冗長度(判定の信頼度)を一覧表にまとめる。
RF-02	伝送停止発生一覧 ※ (発生回数順)	RF 系伝送機器全般	期間内に発生した端末の一斉無応答障害につき、該当箇所・停止時間合計・発生回数・冗長度(判定の信頼度)を一覧表にまとめる。
RF-03	伝送品質変動発生一覧 (時系列順)	RF 系伝送機器全般	期間内に発生した伝送品質の変動につき、該当箇所・発生/復旧日時・変動内容を一覧表にまとめる。
RF-04	伝送品質変動発生一覧 (発生回数順)	RF 系伝送機器全般	期間内に発生した伝送品質の変動につき、該当箇所・変動時間合計・変動回数・変動内容を一覧表にまとめる。
RF-05	伝送停止の日次傾向分析 ※	屋外型 CM (期間内に伝送停止が発生した機器のみ)	1ヶ月間の履歴統計により、24時間における無応答の発生傾向を把握する。
RF-06	品質変動の日次傾向分析	屋外型 CM (期間内に品質変動が発生した機器のみ)	1ヶ月間の履歴統計により、24時間における品質変動の発生傾向を把握する。
IP-01	DOCS 規格外障害一覧	CM、屋外型 CM	上り/下り運用レベルが DOCS 規格範囲外ないしは、上り/下りの S/N が設定閾値を下回る CM を一覧表にまとめる。

※OPEN STM が検出する DOCS 端末の一斉無応答現象は、RF 伝送チャンネル全体の不達を意味する「停波」とは厳密には概念が異なります。無用の誤解を避けるため、ここでは「伝送停止」という用語を使用しています。