



e ラーニング 及び プロトタイプ環境貸出サービス

## サービス・レベル・アグリーメント (SLA)

ビジネスエンジニアリング株式会社

## はじめに

本文書は次の独立した2つのサービス・レベル・アグリーメント（SLA）から構成されています。

1. mcframe トレーニング e ラーニング及びプロトタイプ環境貸出サービス SLA
2. mcframe トレーニング e ラーニング（開発） SLA

ご利用者様においては、これからご利用するサービスに対応した SLA をご確認ください。

・e ラーニングの mcframe 7 基本概念、生産管理、販売管理、原価管理、会計インタフェースコース、  
その他のシステム

⇒ 1 の SLA をご確認ください。

・e ラーニングの mcframe 7 開発実装基礎、開発実践コース

⇒ 2 の SLA をご確認ください。

・プロトタイプ環境貸出サービス

⇒ 1 の SLA をご確認ください。



e ラーニングサービス および プロトタイプ環境貸出サービス

## サービス・レベル・アグリーメント (SLA)

ビジネスエンジニアリング株式会社

## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	<b>4</b>
1.1. 概要.....	4
<b>2. 本サービスの提供時間帯、サポート体制について</b> .....	<b>4</b>
2.1. 本サービス提供日および提供時間帯.....	4
2.2. 本サービスの問合せ窓口によるサポート.....	4
2.3. 計画停止予定通知.....	5
2.4. 緊急停止通知.....	5
2.5. 本サービス提供に関する免責.....	5
2.6. アップグレード方針.....	6
<b>3. サービスの信頼性について</b> .....	<b>6</b>
3.1. 平均復旧時間.....	6
3.2. 障害通知プロセス.....	6
<b>4. サービスの構成、データ管理、処理時間について</b> .....	<b>7</b>
4.1. サービスの構成について.....	7
4.2. データ管理の方法.....	8
4.3. 処理時間について.....	8
4.4. データ使用量について.....	9
<b>5. セキュリティについて</b> .....	<b>9</b>
5.1. 公的認証取得の要件.....	9
5.2. 情報取得者の制限.....	9
5.3. マルウェア対策.....	9
5.4. パッチの適用.....	9
<b>6. 緊急時等における対応について</b> .....	<b>10</b>
<b>7. MCFRAME 動作環境の基盤について</b> .....	<b>10</b>
7.1. クラウドサービスの利用.....	10
7.2. クラウドサービスのサービスレベルについて.....	10
<b>8. 講座動画視聴環境の基盤について</b> .....	<b>11</b>
8.1. 動画視聴サービスの利用.....	11
8.2. 動画視聴サービスのサービスレベルについて.....	11

<b>9. 利用条件等について .....</b>	<b>11</b>
9.1. 本サービス利用のための条件.....	11
9.2. 本サービスにおけるライセンス条件 .....	12
9.3. 基本料金(税込).....	13
9.4. 支払条件.....	13
9.5. サービス利用期間 .....	14
9.6. 監査.....	14
9.7. 知的財産権等.....	14
9.8. SLA 解除.....	15
9.9. 譲渡禁止.....	15
9.10. 再委託.....	15
9.11. 準拠法.....	15
9.12. 合意管轄.....	15
9.13. 存続条項.....	15

## 1.はじめに

### 1.1. 概要

本書（以下、「SLA」という）は、ビジネスエンジニアリング株式会社（以下、「B-EN-G」という）が提供する e ラーニングサービスの演習環境、およびプロトタイプ環境貸出サービスのプロトタイプ環境（以下、「本サービス」という）の内容とその水準等を定めるものである。

SLA は、B-EN-G により随時修正されることがあるものとし、サービスの利用者（以下、「お客様」という）は本サービス利用にあたり、最新の SLA が適用されることを認識し、かつ承認するものとする。お客様が本サービスの利用申込みについて同意ボタンを押下することまたは利用申込書に捺印することをもって、SLA の内容に同意したものとみなす。本サービスに関する事項については、SLA が他全ての文書に優先して適用されるものとする。ただし、B-EN-G とお客様との間で、SLA の適用を排除する旨を書面により明示的に合意した場合はこの限りではない。

※ e ラーニングサービスは mcframe のトレーニングにて使用する講座テキスト、およびそれに準拠した講座ビデオの閲覧機能と演習環境を提供するサービスであり、プロトタイプ環境貸出サービスは mcframe プロトタイピングの実行環境を提供するサービスである。

## 2.本サービスの提供時間帯、サポート体制について

### 2.1. 本サービス提供日および提供時間帯

- (1) お客様は、B-EN-G がお客様に連絡する利用開始日から利用終了日までの間、祝祭日に関わらず月曜日から金曜日の、日本時間の 8 時～20 時の間本サービスを利用できるものとする（海外からの利用者については別途定める）。ただし、B-EN-G は 2.3 および 2.4 に基づき、その時間帯でも本サービスを停止することがある。
- (2) お客様は原則として本サービスの提供時間の終了前にシステムをログアウトするものとする。アプリケーションサーバ、データベースサーバの停止はシステムで強制的に行うため、その時点でログアウトしなかった場合は作業中のデータは失われることがある。また次にログインする際にエラーメッセージが表示されることがある。
- (3) (2)に記述されたエラーについては、B-EN-G は何ら責任を負わないものとする。
- (4) B-EN-G は、2.3 に基づかない場合で、B-EN-G の責めに帰する事由により事前の予告なく、サービス提供時間帯において連続して 16 時間以上本サービスを提供できなかった場合に限り、本サービスを提供できなかった期間分、お客様の利用期間を延長する。

### 2.2. 本サービスの問合せ窓口によるサポート

- (1) 本サービスの問合せ窓口は、お客様からの問合せに対し、(2)項以降に記述された範囲と方法にて回答し、必要な場合は措置するものとする。これら問合せの受付と応答、回答、および措置をサポートと言う。

(2) 本サービスの問合せ窓口の範囲は以下の通りとする。

① e ラーニングサービスの場合

サポートの範囲は、受講中のトレーニング講義内容、テキスト、演習など、受講中のトレーニングに関連した質疑応答、およびサービスに含まれる演習環境の導入に付随する不具合への措置の範囲に限られるものとする。

従って、問合せの内容がトレーニング教材の記述内容を理解するために必要かどうかを、専用問合せ窓口が判断し、必要でないと判断する場合は回答あるいは措置をお断りすることもある。

② プロトタイプ環境貸出サービスの場合

サポートの範囲は、本サービスの動作環境における質疑応答、およびサービス対象の環境導入に付随する不具合への措置の範囲に限られるものとする。

mcframe 標準機能に関する仕様、用法に関する問合せは、回答および措置の対象外とする。また、サービス対象の環境導入に付随しない不具合に関する問合せも、対象外とする。ただし、お客様側にてサービス対象の mcframe の不具合に関する問題解決を行うために必要な場合に限り、サービス対象の mcframe から出力されるデバッグログ (debug\_ユーザ名.log) の取得時点のイメージを、お客様の依頼に応じて取得し、提供する。

(3) 本サービスの問合せ窓口は、原則別途定めた Google ドキュメントなどの仕組みによりお客様からの問合せを受領する。また、本サービスの問合せ窓口は、お客様からの問合せ受領後、3 営業日以内を目安として E-mail にて受領確認した旨を通知するものとする。本サービスの問合せ窓口は、受領確認通知後、5 営業日以内を目安として問合せに E-mail にて回答、あるいは措置する。

(4) 本サービスの問合せ窓口のサポートは、日本時間の 10 時から 17 時の間で実施し、土曜日、日曜日、祝日および本サービスの問合せ窓口の定めた休日を除くものとする。

### 2.3. 計画停止予定通知

B-EN-G が定期的な保守またはアップグレード等により、サービス提供時間帯内にて本サービスを停止する場合（以下、「計画停止」という）、B-EN-G はお客様に対して本サービスを停止する日の 1 週間前までに、お客様が指定した連絡担当者（以下、「連絡担当者」という）へのメール、または本サービス内にてお客様に通知する。

### 2.4. 緊急停止通知

緊急に本サービスを停止する必要が発生した場合、B-EN-G は本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する事前の通知なく緊急に停止することができるものとし、これに対し何ら責任を負わないものとする。この場合、B-EN-G は直ちに本サービスの提供が停止されると見込まれる期間をお客様に通知する。

### 2.5. 本サービス提供に関する免責

お客様が本サービスの利用に関して何らかの損害を受けた場合でも、B-EN-G は債務不履行、瑕疵担保責任、保証責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、何ら法的責任を負わないものとする。

## 2.6. アップグレード方針

- (1) サーバーOS もしくはミドルウェアの保守（OS パッチ適用等を含むが、これに限られない。）または mcframe のアップグレード等は、B-EN-G が必要と判断したものについて適宜実施する。B-EN-G が保守やアップグレードを実施する際は、予め連絡担当者へのメール、もしくは本サービス内にて通知を行う。
- (2) 本サービスのうち、mcframe の e ラーニングサービスの演習環境については、mcframe のメジャーバージョンアップに伴い、B-EN-G の計画に基づき環境を更新するものとするが、お客様による登録済みデータの移行は行わず、環境更新後は登録済みデータが初期化されるものとする。
- (3) 本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービスについては、mcframe のメジャーバージョンアップに合わせた環境更新は行わないものとする。

## 3. サービスの信頼性について

### 3.1. 平均復旧時間

障害発生および問題切り分け完了時から、復旧完了までが 1 営業日以内となるよう、B-EN-G は合理的努力をする。

### 3.2. 障害通知プロセス

B-EN-G は、システムの障害を検出した場合、連絡担当者へのメールまたは本サービス内にてその旨を通知する。

#### 4.サービスの構成、データ管理、処理時間について

##### 4.1. サービスの構成について

(1) 本サービスでは、以下のうち申し込みを受け付けた環境を提供するものとする。（※ 1）

サービス種別	ソフトウェア種別	コース	使用データ(マスタ・トランザクション)
e ラーニング (※ 2)	mcframe 7	生産管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		販売管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		原価管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		要件定義実践コース	トレーニング用サンプルデータ
		会計 IF コース	トレーニング用サンプルデータ
		開発実装基礎コース	トレーニング用サンプルデータ
		開発実践コース	トレーニング用サンプルデータ
	mcframe CS	生産管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		原価管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		会計 IF コース	トレーニング用サンプルデータ
		開発コース	トレーニング用サンプルデータ
	MCFrame XA	生産管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		販売管理コース	トレーニング用サンプルデータ
		原価管理コース	トレーニング用サンプルデータ
mcframe PLM	PLM トレーニング標準機能	トレーニング用サンプルデータ	
mcframe IoT	IoT トレーニング標準機能	トレーニング用サンプルデータ	
GLASIAOUS	GLASIAOUS トレーニング標準機能	トレーニング用サンプルデータ	
プロトタイプ 環境貸出サービス (※ 3)	mcframe 7	生産・販売・原価管理システム標準機能（※ 5）	BP-Link に掲載された、サンプルデータまたは営業用デモデータ（※ 4）
	mcframe CS	生産・原価管理システム標準機能（※ 6）	BP-Link に掲載された、サンプルデータまたは営業用デモデータ（※ 4）
	mcframe COCKPIT	mcframe COCKPIT MB、mcframe COCKPIT DS	

※1 お客様は、本サービスに機密情報を保存および使用しないものとし、本サービスで入力したデータまたは下記ダンプファイルに保存されたデータが滅失し、または第三者に漏洩した場合であっても B-EN-G は一切責任を負わない。

- ※ 2 e ラーニングサービスで提供する学習用教材は、一部を除いて B-EN-G が提供している mcframe トレーニングの内容と原則同一とする。サービス詳細については、別途 B-EN-G が指定するとおりとする。
- ※ 3 お客様は、プロトタイプ環境貸出サービスにおいて特定プロジェクト用のマスタでプロトタイプを行うことを希望する場合は、環境構築前にデータベースのダンプファイルを B-EN-G に送付しインポート作業を依頼する。B-EN-G は依頼を受けてインポート作業を実施し、作業中にエラーが発生した場合は、エラーログの連絡のみをするものとし、原因調査は実施しないものとする。
- ※ 4 前項のダンプファイルのインポートを行わない場合、プロトタイプ環境貸出サービスの初期導入時のマスタデータは、BP-Link に掲載された、サンプルデータまたは営業用デモデータのうちいずれかを、サービス申込時にお客様が決定するものとする。
- ※ 5 バッチクライアント、コミュニケーション、マルチデバイスオプション、他システム連携、COCKPIT 連携を除く。
- ※ 6 スマートデバイスオプション、他システム連携、COCKPIT 連携を除く。

(2) 本サービスで提供される mcframe のメジャーバージョン、サービスパック、および適用済個別パッチは、B-EN-G 指定のものとし、お客様が本サービスを申込する時に B-EN-G より開示されるものとする。  
お客様が前項「※ 3」にて記述されたダンプファイルの導入を B-EN-G に依頼する場合は、ダンプファイルに対応するメジャーバージョンとパッチレベルが、B-EN-G が開示のものとは相違ないことを確認する必要がある。これらの齟齬がもとで発生する全ての不具合について、B-EN-G は責任を負わない。

#### 4.2. データ管理の方法

- (1) B-EN-G は、システム内データベースおよびファイルシステムにて管理されているお客様のデータのバックアップは実施しない。
- (2) B-EN-G は、システム内データベースおよびファイルシステムにて管理されているお客様のデータを、本サービス終了後直ちに消去する。  
ただし、プロトタイプ環境貸出サービスをご利用のお客様が、お申し込み時に希望した場合は、B-EN-G はサービス利用期間終了時に、その時点のデータベースのダンプファイルをお客様に提供する。
- (3) 本サービス利用中、および前項で記載のダンプファイル運用中に発生したデータ消失、漏洩などのトラブルについては、B-EN-G は責任を負わない。

#### 4.3. 処理時間について

- (1) 本サービスは、トレーニングの復習、独学またはプロトタイプを目的（以下、「本目的」という。）としており、実運用を想定したチューニングは実施しないものとする。同時に多数のユーザが実行した場合には本サービスのレスポンスが悪化する可能性がある。本目的に沿った運用が困難となる程度に反応時間が遅くなった場合には、B-EN-G は改善に向けた合理的な努力をするものとする。ただし、B-EN-G は、本サービスの反応時間について、何ら保証するものではない。

#### 4.4. データ使用量について

- (1) お客様は、1社あたり 20GB を超えてシステム内データベース上にデータを保管することはできないものとし、他のお客様が本サービスを利用または B-EN-G が本サービスを提供するにあたり、支障を生じるおそれがあると判断した場合、B-EN-G はお客様のデータを任意に削除または利用を制限できるものとする。
- (2) ただし、mcframe COCKPIT のプロトタイプ環境については保管可能なデータ容量を別途定めるものとし、(1) にて述べた制約に従わないものとする。

### 5. セキュリティについて

#### 5.1. 公的認証取得の要件

プライバシーマークを取得済み。

#### 5.2. 情報取得者の制限

お客様のデータにアクセスできる B-EN-G 担当者は、事前に B-EN-G 内手続を経た作業者に限る。

#### 5.3. マルウェア対策

- (1) お客様が本サービスにファイルをアップロードする場合、事前にファイルがマルウェアに感染していないことを確認してからアップロードすることとする。
- (2) 本サービスを構成するシステムではマルウェア対策ソフトウェアが稼働しており、随時マルウェアチェックを行う。お客様がアップロードしたファイルがマルウェアに感染していた場合、当該ファイルは予告なく B-EN-G により削除される場合がある。
- (3) お客様がアップロードしたファイルがマルウェアに感染していたこと等により、B-EN-G または第三者に損害を与えた場合、お客様は B-EN-G または第三者に対して賠償する責任を負うものとする。

#### 5.4. パッチの適用

本サービスを構成するソフトウェアにおいて、当該ソフトウェアのベンダーからセキュリティパッチや機能改善パッチがリリースされた場合で、かつ B-EN-G が当該パッチの重要度や影響度を勘案した結果、当該パッチの適用が妥当と判断された場合、B-EN-G は 2.3 に従い当該パッチを適用する。

## 6. 緊急時等における対応について

SLA に記載される B-EN-G の各サービスおよび作業等は、いかなる場合にも必ず実行されるものではなく、緊急またはやむを得ない事情があると B-EN-G が判断した場合には、B-EN-G は自らの判断により事前の予告なく SLA 上のサービスおよび作業等を中止または延期することがある。B-EN-G は、かかる緊急またはやむを得ない事情による中止または延期によってお客様に発生した損害について、何ら責任を負わない。

## 7. mcframe 動作環境の基盤について

### 7.1. クラウドサービスの利用

- (1) 本サービス内の e ラーニング環境、およびプロトタイプ環境は、Amazon Web Services, Inc. (以下、「AWS 社」という) の提供する Amazon Web Service (以下、「AWS」という) を用いて提供する。
- (2) お客様のネットワークから AWS のサービスを利用できない設定の場合には、お客様がネットワーク設定を適切に変更し、同サービスを利用できるようにするものとする。

### 7.2. クラウドサービスのサービスレベルについて

- (1) クラウドサービスのサービスレベルについては、AWS 社が以下に掲載する AWS 用の SLA (以下、「AWS SLA」という) が適用されるものとする。AWS SLA は AWS 社により随時変更されることがあるものとする。  
<https://aws.amazon.com/jp/legal/service-level-agreements/>
- (2) AWS SLA と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA の規定が優先して適用される。
- (3) お客様側のネットワークの設定状況も含め、AWS のサービスを利用できない損害については、B-EN-G は責任を負わない。

## 8. 講座動画視聴環境の基盤について

### 8.1. 動画視聴サービスの利用

- (1) 本サービス内の動画視聴サービスは、株式会社プロシーズの「Learning Ware」、またはロジックデザイン株式会社の「ビデオグ」のどちらかのサービスを用いて提供する（以下、両社を「プラットフォーム提供者」という）。
- (2) お客様側のネットワークから上記サービスを利用できない設定の場合には、お客様がネットワーク設定を適切に変更し、同サービスを利用できるようにするものとする。

### 8.2. 動画視聴サービスのサービスレベルについて

- (1) 動画視聴サービスのサービスレベルについては、プラットフォーム提供者の SLA の既定の他、プラットフォーム提供者所定の条件が準用されるものとする。
- (2) プラットフォーム提供者所定の条件と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA の規定が優先して適用される。
- (3) お客様側のネットワークの設定状況も含め、動画視聴サービスを利用できない損害については、B-EN-G は責任を負わない。

## 9. 利用条件等について

### 9.1. 本サービス利用のための条件

お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の区分又は用途に応じて、利用を希望する環境の種類ごとに以下の各条件を満たす必要がある。

#### (1) e ラーニングサービス

##### ① トレーニング受講者限定 復習用

mcfra のエンドユーザ様（以下、「エンドユーザ」という）、mcfra ビジネスパートナー様もしくは mcfra エンジニアリングパートナー様（以下、総称して「パートナー」という）、およびその他 B-EN-G が特別に利用を許可した対象者（以下、特別利用許可者という）のいずれも、利用申込みできるものとする。ただし、以下のトレーニングコースが受講済みであることを条件とする。

##### (a) mcfra7 生産管理システム 演習環境：

7 基本概念コース、7 計画・需給コース、7 購買・検査・在庫コース、7 製造・外注コースおよび 7 マスタコースの全てのトレーニングコース。

##### (b) mcfra7 販売管理システム 演習環境：

7 基本概念コース、7 受注・出荷コース、7 購買・検査・在庫コース、7 債権・債務コースおよび 7 マスタコースの全てのトレーニングコース。

- (c) mcfra7 原価管理システム 演習環境：  
7 全体概要コース、標準単価コースおよび実際原価コースの全てのトレーニングコース。
- (d) MCFrae XA 生産管理システム 演習環境：  
XA 計画コース、XA 購買在庫コースおよび XA 製造コースおよび XA マスタコースの全てのトレーニングコース。
- (e) MCFrae XA 販売物流システム 演習環境：  
XA 販売物流基礎コースのトレーニングコース。
- (f) MCFrae XA 原価管理システム 演習環境：  
XA 原価基礎コースのトレーニングコース。
- (g) mcfra CS 生産管理システム 演習環境：  
CS 計画製造コース、CS 購買在庫コース、CS 販売コースおよび CS マスタコースの全てのトレーニングコース。
- (h) mcfra CS 原価管理システム 演習環境：  
CS 原価基礎コースのトレーニングコース。
- (i) mcfra IoT 演習環境：  
mcfra IoT のトレーニングコース
- (j) GLASIAOUS 演習環境：  
GLASIAOUS のトレーニングコース

## ② 独学用

エンドユーザ、パートナー、および特別利用許可者のいずれも利用申込みすることができる。

ビデオ教材においては、以下のすべての条件を満たす必要がある。

- (a) 1つの ID につき特定の 1 個人のみが利用するものとし、複数名で 1 つの ID を利用しないこと。
- (b) 1つの ID につき特定の 1 個人のみがストリーミング方式により閲覧する方法で利用するものとし、複数名で閲覧しないこと、ならびにビデオ教材の複製、ダウンロードおよび保存をしないこと。

## (2) プロトタイプ環境貸出サービス

エンドユーザ、パートナー、および特別利用許可者のいずれも利用申込みすることができる。

## 9.2. 本サービスにおけるライセンス条件

### (1) e ラーニングサービス、プロトタイプ環境貸出サービス共通

- ① お客様への本サービス利用許可は、クラウドシステムへの接続、および mcfra の実行各々に必要である。双方のセットを 1 単位とし、本サービス利用の 1 ライセンスとする。
- ② 本サービスにおけるライセンスは記名ユーザライセンスとする。つまり、1 ライセンスにつき特定の 1 名、また 10 ライセンスにつき特定の 10 名がシステムへのアクセスを許可されるものとする。
- ③ mcfra にログインする際のユーザ ID については不問とし、お客様が必要都度ユーザ ID を切り替えたり、新しいユーザ ID を追加したりできるものとする。
- ④ お客様は別途購入したライセンスを当サービスの環境に適用できないものとする。

- ⑤ お客様は本サービスを申込むにあたり、利用ユーザの氏名および利用するコンピューター名を B-EN-G に申請するものとし、原則的に申請済ユーザ以外の要員のサービス利用は許可されないものとする。申請済みのユーザと異なる要員の使用が認められた場合、B-EN-G は本サービスの提供を停止できるものとする。

(2) e ラーニングサービス

- ① お客様は、本サービス 1 ライセンスにつき、1 データベーススキーマ（ユーザ固有のデータベーススキーマ）を利用できるものとする。
- ② XA 販売物流システムでは、XA 生産管理システムの一部機能が使用できるものとする。

(3) プロトタイプ環境貸出サービス

- ① お客様は、本サービスの全てのライセンスにつき、1 データベーススキーマ（プロジェクト固有のデータベーススキーマ）を利用するものとする。
- ② 本サービスのライセンス数は、2、5、10（以降、5 刻み）からお客様が選択するものとする。
- ③ お客様は、本サービスにおいて、プロジェクト独自の環境設定または運用をすることは原則できないものとする。また、お客様は要件定義フェーズにおいてのみ本サービスを利用することができる。

9.3. 基本料金(税込)

(1) e ラーニングサービス

基本料金：44,000 円/月

※1 ユーザ・1 モジュールあたりの料金とする。

(2) プロトタイプ環境貸出サービス

ライセンス数	価格（税込）
2	110,000 円/月
5	165,000 円/月
10	275,000 円/月
以降、+5	+ 110,000 円/月

9.4. 支払条件

- (1) お客様は、下表に示すように、サービス利用料金を、指定期日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、B-EN-G に対して支払うものとする。

サービス名	料金	指定期日
e ラーニングサービス	9.3 (1)の月額料金を利用期間を乗じた金額	サービス利用開始日が属する月の翌月末日
プロトタイプ環境貸出サービス	9.3 (2)の月額料金を利用期間を乗じた金額	サービス利用開始日が属する月の翌月末日

- (2) 本サービス利用期間満了日までの利用料金および支払済みの利用料金は、本サービス利用申込み後は、いかなる理由（中途解約を含むが、これに限られない。）の場合も減額または返金しないものとする。
- (3) お客様は、本サービスの対価に課せられる一切の租税公課（日本国消費税を含むがこれに限られない。）を負担するものとする。
- (4) B-EN-G は、お客様が本サービスの対価について支払期日を経過しても支払わない場合には、支払期日の翌日から支払い済みに至るまでの日数について、支払遅延金額に対し年 14.6%の割合で計算した額を遅延損害金として請求できるものとし、お客様は請求された遅延損害金を支払遅延金額に付加して支払うものとする。

#### 9.5. サービス利用期間

- (1) 本サービスのうち、e ラーニングサービスの利用期間は最低 1 ヶ月間とする。
- (2) 本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス①パッケージ検証用の利用期間は、最低 1 ヶ月かつ最長 3 ヶ月までとし、以後は延長できないものとする。
- (3) 本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス②プロトタイプ環境構築用の利用期間は、1 ヶ月単位とする。また、最低 1 ヶ月かつ最長 6 か月までとし、以後は延長できないものとする。
- (4) B-EN-G は 1 ヶ月以上前の通知をもって、本サービスを廃止することができるものとする。

#### 9.6. 監査

B-EN-G は、お客様の SLA 遵守状況を確認するため、監査することができるものとする。お客様は、当該監査に際し、合理的な範囲で B-EN-G を支援および情報（関連する記録、コンピュータ・ユーザー管理状況等を含むが、これらに限定されない。）を提供することに同意するものとする。

#### 9.7. 知的財産権等

- (1) 本サービスで用いられるプログラム、ドキュメント、商標または商号等に関する著作権、その他あらゆる知的財産権（本サービスの提供に関連して特許権、実用新案権、およびそれらを受ける権利が発生した場合はそれらを含む）は全て B-EN-G に属し、お客様が本サービスに関して新たに著作物を作成した場合は、あらゆる知的財産権は B-EN-G に移転するものとする。お客様は、SLA で明示的に許諾されている場合以外には、本サービスを使用、利用、複製、譲渡、販売、製造、改変、貸与、担保設定、その他一切の使用、収益および処分をしてはならないものとする。
- (2) お客様は、本サービスで用いられるプログラムの全部または一部をリバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等により解析することはできないものとし、また当該プログラムの全部または一部を改変し他のプログラムに組み込むこともできないものとする。

## 9.8. SLA 解除

- (1) お客様が SLA の各条項に違反し、当該違反を是正するための相当期間を定めた催告を行ったにも拘わらずこれが是正されないときは、B-EN-G は事前の通知を行った上で SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。ただし、お客様の SLA の各条項の違反が故意または重過失に基づく場合は、B-EN-G は何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
- (2) B-EN-G は、お客様が次の各号に該当する場合は、お客様への何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
  - ① 本目的の範囲を超えて本サービスを利用した
  - ② 差押え・仮差押え・仮処分・強制執行等の処分を受けた
  - ③ 手形・小切手が不渡りになった
  - ④ 破産手続開始・会社更生手続開始・民事再生手続開始の申し立てがなされた
  - ⑤ 解散もしくは事業が廃止になった
  - ⑥ お客様、またはお客様の代表者、責任者、実質的に経営権を有する者、もしくは再委託先等が反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋を含むがこれらに限られない）であることが判明した
  - ⑦ B-EN-G に対して、暴力的行為、脅迫的言辞、B-EN-G の名誉もしくは信用を毀損する行為、または B-EN-G の業務を妨害する行為をした
- (3) B-EN-G が本条に基づいて SLA を解除した場合、お客様は当然に期限の利益を失い、B-EN-G に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとする。

## 9.9. 譲渡禁止

お客様は、事前に B-EN-G の書面による承諾を得ることなく、SLA に基づき発生する権利および義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、または引き受けさせてはならないものとする。

## 9.10. 再委託

B-EN-G は、本サービスの提供にかかる業務の全部または一部を第三者に再委託することができるものとする。

## 9.11. 準拠法

SLA の効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとする。

## 9.12. 合意管轄

SLA に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

## 9.13. 存続条項

SLA の 2.5、9.7、9.9、9.11、9.12、9.13 は、本サービス終了後も引き続き法的拘束力を有するものとする。



e ラーニング

mcfame 7 開発実装基礎コース 及び mcfame7 開発実践コース

## サービス・レベル・アグリーメント (SLA)

ビジネスエンジニアリング株式会社

## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	<b>4</b>
1.1. 概要 .....	4
<b>2. 本サービスの提供時間帯、サポート体制について</b> .....	<b>4</b>
2.1. 本サービス提供日及び提供時間帯 .....	4
2.2. メールによるサポート .....	4
2.3. 計画停止予定通知 .....	5
2.4. 緊急停止通知 .....	5
2.5. 本サービス提供に関する免責 .....	5
2.6. アップグレード方針 .....	5
<b>3. サービスの信頼性について</b> .....	<b>5</b>
3.1. 平均復旧時間 .....	5
3.2. 障害通知プロセス .....	5
<b>4. サービスの構成、データ管理、処理時間について</b> .....	<b>6</b>
4.1. サービスの構成について .....	6
4.2. データ管理の方法 .....	6
4.3. 処理時間について .....	6
<b>5. セキュリティについて</b> .....	<b>7</b>
5.1. 公的認証取得の要件 .....	7
5.2. 情報取得者の制限 .....	7
5.3. ウイルス対策 .....	7
5.4. パッチの適用 .....	7
<b>6. 緊急時等における対応について</b> .....	<b>7</b>
<b>7. MCFRAME 動作環境の基盤について</b> .....	<b>8</b>
7.1. クラウドサービスの利用 .....	8
7.2. クラウドサービスのサービスレベルについて .....	8
<b>8. 講座動画視聴環境の基盤について</b> .....	<b>8</b>
8.1. 動画視聴サービスの利用 .....	8
8.2. 動画視聴サービスのサービスレベルについて .....	8
<b>9. 利用条件等について</b> .....	<b>9</b>

9.1. 本サービス利用のための条件 .....	9
9.2. 本サービスにおけるライセンス条件 .....	9
9.3. 基本料金（消費税等抜き） .....	9
9.4. 支払条件 .....	9
9.5. サービス利用期間 .....	10
9.6. 監査 .....	10
9.7. 知的財産権等 .....	10
9.8. SLA 解除 .....	11
9.9. 譲渡禁止 .....	11
9.10. 再委託 .....	11
9.11. 準拠法 .....	11
9.12. 合意管轄 .....	11
9.13. 存続条項 .....	11

## 1. はじめに

### 1.1. 概要

本書（以下、「SLA」という）は、ビジネスエンジニアリング株式会社（以下、「B-EN-G」という）が提供する e ラーニング（以下、「本サービス」という）の内容とその水準等を定めるものである。SLA は、B-EN-G により随時修正されることがあるものとし、お客様は本サービス利用にあたり、最新の SLA が適用されることを認識し、かつ承認するものとする。お客様が本サービスの利用申込みについて同意ボタンを押下することまたは利用申込書に捺印することをもって、SLA の内容に同意したものとみなす。本サービスに関する事項については、SLA が他全ての文書に優先して適用されるものとする。ただし、B-EN-G とお客様との間で、SLA の適用を排除する旨を書面により明示的に合意した場合はこの限りではない。

## 2. 本サービスの提供時間帯、サポート体制について

### 2.1. 本サービス提供日及び提供時間帯

- (1) お客様は、B-EN-G がお客様に連絡する利用開始日から利用終了日までの間、24 時間本サービスを利用できるものとする（海外からの利用者については別途定める）。ただし、B-EN-G は 2.3 及び 2.4 に基づき本サービスを停止することがある。
- (2) B-EN-G は、2.3 に基づかない場合で、B-EN-G の責めに帰する事由により事前の予告なく連続して 24 時間以上本サービスを提供できなかった場合に限り、本サービスを提供できなかった期間分、お客様の利用期間を延長する。

### 2.2. メールによるサポート

- (1) B-EN-G は、お客様からの本サービスの動作環境における質問または動作不具合に関する問合せを、E-mail により受け付けるものとする。
- (2) B-EN-G は、お客様からの問合せ受領後、3 営業日以内を目安として原則 E-mail にて受領確認した旨を通知するものとする。B-EN-G は、受領確認通知後、5 営業日以内を目安として問合せに回答するものとする。B-EN-G の回答は、本サービスの動作環境における質問または動作不具合に関する範囲に限られるものとし、mcfame 標準機能に関する仕様の質問等は本サービスにおけるサポートの対象外とする。
- (3) B-EN-G の回答は、日本時間の 10 時から 17 時の間で実施し、土曜日、日曜日、祝日および B-EN-G の定めた休日を除くものとする。

### 2.3. 計画停止予定通知

B-EN-G が定期的な保守またはアップグレード等により本サービスを停止する場合（以下、「計画停止」という）、B-EN-G はお客様に対して本サービスを停止する日の 1 週間前までに、お客様が指定した連絡担当者（以下、「連絡担当者」という）へのメール、または本サービス内にてお客様に通知する。

### 2.4. 緊急停止通知

緊急に本サービスを停止する必要が発生した場合、B-EN-G は本サービスの提供の全部または一部をお客様に対する事前の通知なく緊急に停止することができるものとし、これに対し何ら責任を負わないものとする。この場合、B-EN-G は直ちに本サービスの提供が停止されると見込まれる期間をお客様に通知する。

### 2.5. 本サービス提供に関する免責

お客様が本サービスの利用に関して何らかの損害を受けた場合でも、B-EN-G は債務不履行、瑕疵担保責任、保証責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、何ら法的責任を負わないものとする。

### 2.6. アップグレード方針

- (1) サーバー OS もしくはミドルウェアの保守（OS パッチ適用等を含むが、これに限られない。）または mcfame のアップグレード等は、B-EN-G が必要と判断したものについて適宜実施する。B-EN-G が保守やアップグレードを実施する際は、予め連絡担当者へのメール、もしくは本サービス内にて通知を行う。
- (2) mcfame の e ラーニング環境利用サービス（以下、「e ラーニング」という。）については、mcfame のメジャーバージョンアップに伴い、B-EN-G の計画に基づき環境を更新するものとするが、お客様による登録済みデータの移行は行わず、環境更新後は登録済みデータが初期化されるものとする。

## 3. サービスの信頼性について

### 3.1. 平均復旧時間

障害発生および問題切り分け完了時から、復旧完了までが 1 営業日以内となるよう、B-EN-G は合理的努力をする。

### 3.2. 障害通知プロセス

B-EN-G は、システムの障害を検出した場合、連絡担当者へのメールまたは本サービス内にてその旨を通知する。

## 4. サービスの構成、データ管理、処理時間について

### 4.1. サービスの構成について

本サービスでは、以下の機能のうち申し込みを受け付けた機能を提供するものとする。（※1）

e ラーニングコース名	ソフトウェア種別	ソフトウェアの機能	使用データ(マスタ・トランザクション)
mcfame 7 開発実装基礎 (※2)	mcfame 7	開発トレーニング環境	トレーニング用デモデータ
mcfame 7 開発実践	ビデオ	開発実践講義動画視聴環境	無し

※1 お客様は、本サービスに機密情報を保存および使用しないものとし、本サービスで入力したデータが滅失し、または第三者に漏洩した場合であっても B-EN-G は一切責任を負わない。

※2 e ラーニングで提供する学習用教材は、一部を除いて B-EN-G が提供している mcfame トレーニングの内容と原則同一とする。サービス詳細については、別途 B-EN-G が指定するとおりとする。

### 4.2. データ管理の方法

(1) B-EN-G は、システム内データベース上のお客様のデータのバックアップは実施しない。

(2) B-EN-G は、システム内データベースおよびファイルシステムにて管理されているお客様のデータを、本サービス終了後直ちに消去する。

(3) 本サービス利用中のお客様に発生した不具合については、B-EN-G は責任を負わない。

### 4.3. 処理時間について

(1) 本サービスは、トレーニングの復習、e ラーニングを目的（以下、「本目的」という。）としており、実運用を想定したチューニングは実施しないものとする。同時に多数のユーザが実行した場合には本サービスのレスポンスが悪化する可能性がある。本目的に沿った運用が困難となる程度に反応時間が遅くなった場合には、B-EN-G は改善に向けた合理的な努力をするものとする。ただし、B-EN-G は、本サービスの反応時間について、何ら保証するものではない。

(2) お客様は、1 社あたり 10GB を超えてシステム内データベース上にデータを保管することはできないものとし、他のお客様が本サービスを利用または B-EN-G が本サービスを提供するにあたり、支障を生じるおそれがあると判断した場合、B-EN-G はお客様のデータを任意に削除または利用を制限できるものとする。

## 5. セキュリティについて

### 5.1. 公的認証取得の要件

プライバシーマークを取得済み。

### 5.2. 情報取得者の制限

お客様のデータにアクセスできる B-EN-G 担当者は、事前に B-EN-G 内手続を経た作業者に限る。

### 5.3. ウイルス対策

- (1)お客様が本サービスにファイルをアップロードする場合、事前にファイルがウイルスに感染していないことを確認してからアップロードすることとする。
- (2)本サービスを構成するシステムではウイルス対策ソフトウェアが稼働しており、随時ウイルスチェックを行う。お客様がアップロードしたファイルがウイルスに感染していた場合、当該ファイルは予告なく B-EN-G により削除される場合がある。
- (3)お客様がアップロードしたファイルがウイルスに感染していたこと等により、B-EN-G または第三者に損害を与えた場合、お客様は B-EN-G または第三者に対して賠償する責任を負うものとする。

### 5.4. パッチの適用

本サービスを構成するソフトウェアにおいて、当該ソフトウェアのベンダーからセキュリティパッチや機能改善パッチがリリースされた場合で、かつ B-EN-G が当該パッチの重要度や影響度を勘案した結果、当該パッチの適用が妥当と判断された場合、B-EN-G は 2.3 に従い当該パッチを適用する。

## 6. 緊急時等における対応について

SLA に記載される B-EN-G の各サービスおよび作業等は、いかなる場合にも必ず実行されるものではなく、緊急またはやむを得ない事情があると B-EN-G が判断した場合には、B-EN-G は自らの判断により事前の予告なく SLA 上のサービスおよび作業等を中止または延期することがある。B-EN-G は、かかる緊急またはやむを得ない事情による中止または延期によってお客様に発生した損害について、何ら責任を負わない。

## 7. mcfame 動作環境の基盤について

### 7.1. クラウドサービスの利用

- (1) 本サービス内の e ラーニング環境、およびプロトタイプ環境は、Amazon Web Services, Inc. (以下、「AWS 社」という) の提供する Amazon Web Service (以下、「AWS」という) を用いて提供する。
- (2) お客様のネットワークから AWS のサービスを利用できない設定の場合には、お客様がネットワーク設定を適切に変更し、同サービスを利用できるようにするものとする。

### 7.2. クラウドサービスのサービスレベルについて

- (1) クラウドサービスのサービスレベルについては、AWS 社が以下に掲載する AWS 用の SLA (以下、「AWS SLA」という) が適用されるものとする。AWS SLA は AWS 社により随時変更されることがあるものとする。  
<https://aws.amazon.com/jp/legal/service-level-agreements/>
- (2) AWS SLA と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA の規定が優先して適用される。
- (3) お客様側のネットワークの設定状況も含め、AWS のサービスを利用できない損害については、B-EN-G は責任を負わない。

## 8. 講座動画視聴環境の基盤について

### 8.1. 動画視聴サービスの利用

- (1) 本サービス内の動画視聴サービスは、株式会社プロシーズの「Learning Ware」、またはロジックデザイン株式会社の「ビデオグ」のどちらかのサービスを用いて提供する (以下、両社を「プラットフォーム提供者」という)。
- (2) お客様側のネットワークから上記サービスを利用できない設定の場合には、お客様がネットワーク設定を適切に変更し、同サービスを利用できるようにするものとする。

### 8.2. 動画視聴サービスのサービスレベルについて

- (1) 動画視聴サービスのサービスレベルについては、プラットフォーム提供者の SLA の既定の他、プラットフォーム提供者所定の条件が準用されるものとする。
- (2) プラットフォーム提供者所定の条件と本サービスの SLA の間に矛盾または抵触がある場合は、本サービスの SLA の規定が優先して適用される。
- (3) お客様側のネットワークの設定状況も含め、動画視聴サービスを利用できない損害については、B-EN-G は責任を負わない。

## 9. 利用条件等について

### 9.1. 本サービス利用のための条件

お客様は、本サービスを利用するにあたり、以下の区分又は用途に応じて、利用を希望するサービスの種類ごとに以下の各条件を満たす必要がある。お客様が各条件を満たさなかった場合は、SLA 違反となる。

#### (1) e ラーニング

##### ①復習用（集合研修受講者に限定）

mcfame のエンドユーザ様（以下、「エンドユーザ」という）および mcfame ビジネスパートナー様もしくは mcfame エンジニアリングパートナー様（以下、総称して「パートナー」という）のいずれも、利用申込みできるものとする。ただし、「mcfame7 開発実装コース」を受講済みであることを条件とする。

##### ②独学用

エンドユーザおよびパートナーのいずれも利用申込みすることができる。

### 9.2. 本サービスにおけるライセンス条件

本サービスにおけるライセンス条件は以下のとおりとする。

#### (1)e ラーニング

①mcfame ライセンス 1 ユーザあたり、本サービスを 1 モジュール（1 データベース）利用できるものとする。

②お客様は本サービスを申込むにあたり、利用ユーザの氏名及び利用マシン ID を B-EN-G に申請するものとし、1 つのユーザ ID を複数名で使用することはできないものとする。申請済みのユーザと異なる者のユーザ ID の使用または複数の者による 1 つのユーザ ID の使い回し等の不正使用が認められた場合、B-EN-G は本サービスの提供を停止できるものとする。

### 9.3. 基本料金（消費税等抜き）

#### (1)e ラーニング

##### ①復習用（集合研修受講者に限定）

基本料金：20,000 円/月 ※1 ユーザ・1 モジュールあたりの料金とする。

##### ②独学用

基本料金：1 ヶ月間の利用料金は、以下の「mcfame7 開発実装基礎」に掲載のとおりとする。

[https://www.mcfame.com/training/learning\\_srv](https://www.mcfame.com/training/learning_srv)

### 9.4. 支払条件

#### (1)(a)e ラーニング料金

お客様は、8.3 の月額料金に利用期間を乗じた金額を、e ラーニング利用開始日の属する月の翌月末日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、B-EN-G に対して支払うものとする。

#### (b)プロトタイプ環境貸出サービス料金

お客様は、8.3 の料金の当月分を翌月末日までに、B-EN-G の指定する銀行口座に振り込む方法により、

B-EN-G に対して支払うものとする。

- (2)本サービス利用期間満了日までの利用料金および支払済みの利用料金は、本サービス利用申込み後は、いかなる理由（中途解約を含むが、これに限られない。）の場合も減額または返金しないものとする。
- (3) お客様は、本サービスの対価に課せられる一切の租税公課（日本国消費税を含むがこれに限られない。）を負担するものとする。
- (4) B-EN-G は、お客様が本サービスの対価について支払期日を経過しても支払わない場合には、支払期日の翌日から支払い済みに至るまでの日数について、支払遅延金額に対し年 14.6%の割合で計算した額を遅延損害金として請求できるものとし、お客様は請求された遅延損害金を支払遅延金額に付加して支払うものとする。

#### 9.5. サービス利用期間

- (1)本サービスのうち、e ラーニングの利用期間は最低 1 ヶ月間とする。
- (2)本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス①パッケージ検証用の利用期間は、最低 1 ヶ月かつ最長 3 ヶ月までとし、以後は延長できないものとする。
- (3)本サービスのうち、プロトタイプ環境貸出サービス②プロトタイプ環境構築用の利用期間は、1 ヶ月単位とする。また、最低 1 ヶ月かつ最長 6 か月までとし、以後は延長できないものとする。
- (4) B-EN-G は 1 ヶ月以上前の通知をもって、本サービスを廃止することができるものとする。

#### 9.6. 監査

B-EN-G は、お客様の SLA 遵守状況を確認するため、監査することができるものとする。お客様は、当該監査に際し、合理的な範囲で B-EN-G を支援及び情報（関連する記録、コンピュータ・ユーザー管理状況等を含むが、これらに限定されない。）を提供することに同意するものとする。

#### 9.7. 知的財産権等

- (1)本サービスで用いられるプログラム、ドキュメント、商標または商号等に関する著作権、その他あらゆる知的財産権（本サービスの提供に関連して特許権、実用新案権、およびそれらを受ける権利が発生した場合はそれらを含む）は全て B-EN-G に属し、お客様が本サービスに関して新たに著作物を作成した場合は、あらゆる知的財産権は B-EN-G に移転するものとする。お客様は、SLA で明示的に許諾されている場合以外には、本サービスを使用、利用、複製、譲渡、販売、製造、改変、貸与、担保設定、その他一切の使用、収益および処分をしてはならないものとする。
- (2)お客様は、本サービスで用いられるプログラムの全部または一部をリバースエンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等により解析することはできないものとし、また当該プログラムの全部または一部を改変し他のプログラムに組み込むこともできないものとする。

## 9.8. SLA 解除

- (1)お客様が SLA の各条項に違反し、当該違反を是正するための相当期間を定めた催告を行ったにも拘わらずこれが是正されないときは、B-EN-G は事前の通知を行った上で SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。ただし、お客様の SLA の各条項の違反が故意または重過失に基づく場合は、B-EN-G は何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
- (2)B-EN-G は、お客様が次の各号に該当する場合は、お客様への何らの催告も要せず SLA の全部または一部を解除し、本サービスの全部または一部を終了できるものとする。
- ①本目的の範囲を超えて本サービスを利用したとき
  - ②差押え・仮差押え・仮処分・強制執行等の処分を受けたとき
  - ③手形・小切手が不渡りになったとき
  - ④破産手続開始・会社更生手続開始・民事再生手続開始の申し立てがなされたとき
  - ⑤解散もしくは事業が廃止になったとき
  - ⑥お客様、またはお客様の代表者、責任者、実質的に経営権を有する者、もしくは再委託先等が反社会的勢力（暴力団、暴力団員、暴力団関係者、総会屋を含むがこれらに限られない）であることが判明したとき
  - ⑦B-EN-G に対して、暴力的行為、脅迫的言辞、B-EN-G の名誉もしくは信用を毀損する行為、または B-EN-G の業務を妨害する行為をしたとき
- (3)B-EN-G が本条に基づいて SLA を解除した場合、お客様は当然に期限の利益を失い、B-EN-G に対して負担する一切の金銭債務を直ちに弁済するものとする。

## 9.9. 譲渡禁止

お客様は、事前に B-EN-G の書面による承諾を得ることなく、SLA に基づき発生する権利および義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、または引き受けさせてはならないものとする。

## 9.10. 再委託

B-EN-G は、本サービスの提供にかかる業務の全部または一部を第三者に再委託することができるものとする。

## 9.11. 準拠法

SLA の効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとする。

## 9.12. 合意管轄

SLA に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

## 9.13. 存続条項

SLA の 2.5、8.7、8.9、8.11、8.12、8.13 は、本サービス終了後も引き続き法的拘束力を有するものとする。