

カスタマサポートサービス(ヘルプデスク)規定

カスタマサポートサービス(ヘルプデスク)規定(以下、「本規定」という)は、ソリューションラボ株式会社(以下「当社」という)が提供するソフトウェア製品のお問い合わせに関するサポート(以下、「本サポート」という)について規定したものです。個別の契約書や仕様書等で定めのない場合は、当社はおお客様に対し本規定に従って本サポートをご提供します。

お客様が本規定に同意できない場合は、当社宛てにその旨をご連絡のうえ、ご購入日から30日以内に本サポートに関連する全ての資料をご返却下さい。

全般

本サポートを利用されるお客様は、当社が発行する「カスタマサポートサービス証書」(以下、「サポート証書」という)が必要になります。お客様は、サポート証書(裏面)に記載されたソフトウェア製品(以下、「当該ソフトウェア」という)に対し、同じく記載された件数、および有効期間の範囲で、本サポートをご利用いただくことができます。

サポート証書の保管、およびサポート件数(残数)の管理等は、ユーザー登録時にご連絡いただいた担当者の方が行っていただくようお願い致します。

サポート範囲

本サポートは、当該ソフトウェアの製品仕様に関するお問い合わせに対応するものです。

サポート要領

当社は、お客様に対し、以下の要領で本サポートを提供します。

- (1) 当社に登録されたお客様の担当者を経由してお問い合わせいただくものとします。
- (2) お客様の担当者は、お問い合わせの内容、およびサポート証書を確認のうえ、お問い合わせ下さい。
- (3) 電子メール(または、FAX)によるお問い合わせを原則とします。
- (4) お問い合わせの受付は、当社営業日の10:00~17:00とします。

件数のカウント

お問い合わせの件数は、次の要領でカウントするものとします。

- (1) FAX等の回数に拘わりなく、1つの問題が解決されるまでを「1インシデント」とします。
- (2) 1つのお問合せが複数のお問合せ内容と判断される場合は、その旨をお客様に通知するものとします。
- (3) 当社の回答後、お客様はその内容を確認し、問題が解決された旨を当社に通知するものとします。
- (4) 当社の回答後、前項の通知がないまま1週間を経過したものについては、自動的に1インシデントをカウントするものとします。

次の場合は、お問い合わせの件数のカウントは行われないものとします。

- (1) 当社が回答できなかった場合
- (2) 当社が回答を行う前に、お客様の問題が解決され、その旨が当社に通知された場合

制限事項

以下のお問い合わせについては、本サポート範囲に含まれないものとします。

- (1) 当該ソフトウェアと直接関連のないお問い合わせ
- (2) オンサイトサポートを必要とするお問い合わせ
- (3) 本サポートの範囲を超えると判断されるお問い合わせ

お客様は、次の事項を了解し、本サポートを利用するものとします。

- (1) お問い合わせに対する回答期限は設定しないものとします。当社は、お客様が回答希望日を指定した場合、極力それを遵守し、速やかに回答するものとします。
- (2) 本サポートを通して得られた情報は、お客様の特定の情報以外は、当社Webサイト上等で公開する場合があります。
- (3) プログラム中に瑕疵が明らかになった場合も、必ずしも直ちに修正が行われない場合があります。

サポートの更新

本サポートの有効期限は、本サポート証書に示された期間とし、お申し出のない場合は1年間自動更新(継続)されるものとします。サポート期間が終了した時点で消化されていないインシデントは無効になります。本サポートの継続を希望されない場合はサポート期間満了の1ヶ月前迄にお申し出下さい。

規定の改定

規定の改定は、サポート期間中に行われる場合があります。本規定が改定される場合は、2ヵ月の予告期間をもってお客様に通知するものとします。