

《サポートサービス規約》

株式会社藤原事務所では、以下の条件に同意いただいたお客様にのみ、事務所製ソフトウェア製品の導入、運用、操作に関するサポートサービスを有料にて提供いたします。サービス依頼票に所定事項を記入し、FAXにてご送付下さい。

➤ お問い合わせ方法

- 専用ダイヤル(電話、ファクシミリ)またはE-Mailにてお問い合わせください。ファクシミリで問い合わせの際には当社指定のサービス依頼票を使用してください。
- E-Mailでお問い合わせの場合はサービス依頼票に準じて必要項目をご記入ください。電話、ファクシミリ、E-Mailまたはオンライン・サポートにてお応えします。

➤ お問い合わせお申込者

- お申込者名は正規ユーザとして登録された法人または個人の方に限ります。(パッケージに同梱してあります「ユーザー登録書」をご返送ください)
- お問い合わせできる担当者の方と連絡先は、サービス依頼票に記入された特定の住所、お申込者一名様、または保守・サポート契約書に記入されたお問い合わせご担当者に限ります。これらに変更があった場合には、お客様は藤原事務所にその旨を書面にて連絡しなければなりません。
- サポートサービスを第三者に譲渡、貸与、販売したり、または使用させないものとします。

➤ サポート対象製品

- サービス依頼票または保守・サポート契約書申込書に記入された特定のシリアル番号のソフトウェアをサポートの対象とします。サービス依頼票でお申し込みの場合は、ダイレクトサポートは製品毎にお申し込みが必要です。
- 対象製品が販売終了になった場合、その製品に対するダイレクトサポートに加入することはできません。

➤ サポート料金及び期間

- サポート料金は別表「HOS・ダイレクト サポート料金表」の通りです。
- サポート期間は申込み手続き終了後 サービス開始日から1年間で終了します。サポート期間の自動更新はありません。また、お客様は本サポートをサポート期間途中で終了させ、サポート料金の返金を要求することはできません。
- 案件タイプの場合の1案件は、お問い合わせ回数を示すものではありません。1つの案件が解決するまで、1案件として何回でもお問い合わせいただけます。
- 案件タイプのサポート有効期間終了時には案件の残分は無効となります。
- 案件タイプの場合、サポート期間内に案件を消費された時には、新たな案件タイプ契約をご購入いただければ、その時点から1年間のサポート有効期間となります。

➤ サポート提供日及び時間

サポート時間は10:00～17:00(弊社休業日、土日祝祭日を除く)です。

➤ サービス対象外

次のようなお問い合わせはお受けできません。

- サービス対象製品以外のお問い合わせ。(コンピュータ、OS、周辺装置など)
- 弊社が指定している動作環境以外でサービス対象製品をご使用になっている場合。
- ハードウェアやOSが正常動作していない状態でサービス対象製品をご使用になっている場合。
- お申込者以外の方からのお問い合わせ。
- カスタマイズやプログラミング等に関するお問い合わせ、お客様固有の運用に関するご相談、およびネットワークバージョン製品のネットワーク設定に関するお問い合わせ。
- 藤原事務所が非公開としている仕様に関するお問い合わせ。
- サービス対象製品の使用权を失った時は、期間中であってもサポートを終了します。

➤ 藤原事務所の保証範囲について

- 電話、FAX、電子メール及びオンラインでのサポートが困難であると藤原事務所が判断した場合、その案件に関するサポートを中止し、出張訪問サポートをお受けいただく場合があります。(別途出張訪問サポート料金が必要です)
- お客様のシステム構成および運用に関し、何等保証するものではありません。
- お客様のシステム破壊やデータ喪失等の不具合が発生したとしてもその責任を負うものではありません。
- お客様において発生した問題が、藤原事務所サポートサービスの提供によって解決されることを保証するものではありません。
- 契約期間中に製品のアップデートが実施されることを保証するものではありません。

➤ サポート内容及びサポート料金の変更

藤原事務所ダイレクトサポートのサービス内容やサポート料金については、予告なく変更する場合があります。

2008年7月1日

株式会社藤原事務所