

AppSuite 年間サポート約款

1. サポート提供内容

- (1) 技術サポート 「AppSuite」に関する、次のお問合せに対応します。(カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含みます)
 ・操作方法や設定方法(アプリケーションの作成方法 等)に関するお問合せ
 ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ
 ※お客様の運用に合わせたアプリケーション作成に関するコンサルティング支援、及びお客様が作成したアプリケーションの動作に関するお問合せは本サポートに含まれません。(別途有償)
- (2) ライセンスキー再発行 desknet's NEOをインストールして利用するサーバーの変更に伴う「AppSuite」のライセンスキーの再発行に対応します。
 ※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。
- (3) テンプレートの提供 「AppSuite」にて利用いただけるアプリのテンプレートをご提供いたします。
- (4) オフラインヘルプの提供 「AppSuite」のオフラインヘルプをご提供いたします。
 クライアントPCからインターネットに接続できないイントラネット環境でも、ヘルプをご利用いただけます。
- (5) カスタマイズ内容の保守および再カスタマイズ時の値引き対応 カスタマイズを実施している場合、カスタマイズ部分のソース・オブジェクトおよびドキュメント等の管理をいたします。また、「AppSuite」の新バージョンに対して再カスタマイズをご依頼される場合、年1回を限度として、カスタマイズ部分にかかる年間サポート料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

※「desknet's NEO」のサポートに関しましては、別途「desknet's NEO 年間サポート」が必要となります。

2. サポート提供方法

- (1) 技術サポート
 当社製品サイトの専用問合せページよりお問合せください。

問合せページ	desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com/) →ご利用中のお客さま→パッケージ版→お問合せ→パッケージ版お問合せフォーム URL : https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/support/inquiry/
--------	---

- <受付時間> **午前9:00~12:00 および 午後1:00~5:30**
 ※土曜日曜日および別途通知する当社休業日(夏期休暇、年末年始休暇)を除く
- <当社からの回答> 電子メールにて回答内容をご連絡します。※TELでの対応は行っておりません。
 (対応時間: 土曜日曜日および当社休業日(夏期休暇、年末年始休暇)を除く、月~金曜日)
 ※お問合せ内容により、返答までにかかる時間が異なります。

操作方法や設定方法など、製品の仕様や利用方法に関するお問合せにつきましては、カスタマセンターでもご案内しております。
 ※技術的なお問合せはカスタマセンターではお受けしてならず、別途上記お問合せページより問合せください。

カスタマセンターTEL	0800-500-6330
-------------	----------------------

- <受付時間> **午前9:00~12:00 および 午後1:00~5:30**
 ※土曜日曜日および別途通知する当社休業日(夏期休暇、年末年始休暇)を除く

(2) ライセンスキー再発行

当社製品サイトのライセンスキー申請ページから、ご依頼内容を当社まで送信ください。

※お客様サポートサイトからの自動再発行も行えます。

ライセンスキー申請	desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com/) →ご利用中のお客さま→パッケージ版→ライセンスキーの取得 URL : https://www.desknets.com/neo/license/
-----------	--

<当社からの通知>

電子メールにてライセンスキーを通知します。

(対応時間：土曜日祝日および当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日)

※当社営業日17時までの申請受理分につきましてはその当日中に、また当社営業日17時以降および当社休業日の申請受理分につきましては、翌営業日に送付いたします。

(3) テンプレートの提供

別途問合せ担当者に通知いたします。

(4) オフラインヘルプの提供

別途問合せ担当者に通知いたします。

3. サポート提供期間

- (1) 初年度の年間サポートは、お客様の初回ライセンス購入日からご提供いたしますが、当社ご注文受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）から1年間を基本のサポート期間とします。
- (2) 次年度以降の年間サポート期間開始日は、前年度サポート期間内にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、前年度サポート期間満了日の翌日からとします。また、前年度サポート期間満了後にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、受付日の翌月1日（当社受付日が月初日の場合には当月1日）からとします。
- (3) 年間サポートの提供期間満了日から1年以上経過されて購入される場合は「再継続年間サポート」を購入いただく必要がございます。
- (4) 年間サポート期間途中に、お客様が追加ライセンス等を購入された場合、追加購入したライセンスの年間サポートは、お客様が購入した日から提供いたしますが、提供期間は追加前ライセンスのサポート期間に準拠するものとします。追加ライセンス等の購入によりサポート料金に変更が生じた場合、追加後の新サポート料金は、翌年度の年間サポート購入時から適用されます。
- (5) 年間サポート期間は、年間サポート証書に定めるものとします。

4. その他契約条件等

別紙「desknet'sシリーズ製品共通年間サポート約款」の内容に準じます。

以上