

AppSuite スモールライセンス サポートサービス約款

1. サービス提供内容

- (1) 技術サポート 「AppSuite」に関する、次のお問合せに対応します。
 ・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。
- (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。

※「desknet's NEO スモールライセンス」のサポートに関しましては、別途「desknet's NEO スモールライセンス サポートサービス」が必要となります。

2. サービス提供方法

(1) 技術サポート

当社製品サイトの専用問合せページ、または電子メール、FAXにて、お問合せ内容を当社まで送信ください。

| | |
|--------|--|
| 問合せページ | desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com) →お客様サポート→パッケージ版 お客様サポート→メールフォームでの問合せ URL : https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/support/inquiry/ |
| 電子メール | astech@desknets.com |

※電子メールでのお問合せ時は、お問合せ内容の冒頭にサービス証書の「サポートサービス番号」を必ず記載してください。

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。

| | |
|-------------|---------------------|
| カスタマセンターTEL | 045-640-5775 |
|-------------|---------------------|

<受付時間>

午前9:30~12:00 および 午後1:00~6:00

※土曜日祝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、FAX、電話のいずれかにて、回答内容をご連絡します。

(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)

※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。

(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。

| | |
|-----------|---|
| ライセンスキー申請 | desknet's NEO 製品サイト (https://www.desknets.com) →お客様サポート→パッケージ版 お客様サポート→ライセンスキー申請 URL : https://www.desknets.com/neo/download/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. サービス提供期間

- (1) 初年度のサポートサービスは、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、契約上のサービス期間は、当社ご注文受付日の翌々月1日（当社ご注文受付日が月初日の場合は翌月1日）から1年間を基本期間とします。
- (2) 次年度以降のサポートサービス期間開始日は、前年度サービス期間内にお客様からの注文を当社が受け付けた場合、前年度サービス期間満了日の翌日からとします。また、前年度サービス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) サポートサービス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「再継続サポートサービス」を購入いただく必要がございます。
- (4) サポートサービス期間途中で、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サポートサービスは、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ービス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ービス料金に変更が生じた場合、追加後の新サービス料金は、翌年度のサポートサービス購入時から適用されます。
- (5) サポートサービス期間は、サポートサービス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シリーズ製品共通サポートサービス約款」の内容に準じます。

以上