

desknet's NEO 電子ペーパー設備予約表示システム

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 「desknet's NEO 電子ペーパー設備予約表示システム」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、サーバー環境やOSなど動作環境に関するお問合せ
 - ・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
 - ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ
 - ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ
- (2) ハードウェアの修理・交換 「desknet's NEO 電子ペーパー設備予約表示システム」で使用されるハードウェア（電子ペーパー表示器・専用アクセスポイント）に不具合・故障が発生した場合に、センドバックによる修理・交換サービスを提供します。（但し、破損品は除きます）
- ハードウェアの修理・交換期間は、電子ペーパー表示器は購入から最大6ヶ月間、専用アクセスポイントは購入から最大5年間となります。（以降は有償での交換）
- (3) 新バージョンの無償または特別価格提供 「desknet's NEO 電子ペーパー設備予約表示システム」の新バージョンを無償または特別価格にてご提供いたします。（新バージョンの適用に伴う各種作業（インストールやデータ移行等）の実施については、本サービスの対象外です）

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 でのお問合せ URL : https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/support/inquiry/
電子メール	neotech@desknets.com

※電子メール、FAX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。

<受付時間>

午前9：00～12：00 および 午後1：00～5：30

※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) ハードウェアの修理・交換

ハードウェアの修理・交換期間中（電子ペーパー表示器は購入から最大6ヶ月間、専用アクセスポイントは購入から最大5年間）にハードウェアの不具合・故障が発生した場合、以下にて修理・交換を行います。

- ① ハードウェアの不具合・故障が疑われる場合、上記の技術サポート窓口までご連絡ください。
- ② 障害状況を確認の上、ハードウェアの不具合・故障と判断された場合に、返送先の情報をご案内いたします。
- ③ お客様にてハードウェアを取り外していただき、返送先までご送付ください。（送料はお客様負担となります）
- ④ ハードウェアの修理または交換の上、お客様に返送いたします。（送料は当社負担となります）

※ 本サービスには、ハードウェアの取り外しおよび再設置作業、また各種設定の回復作業は含まれておりません。

※ 本サービスには、専用アクセスポイント本体および電子ペーパー表示器本体以外の消耗品および付属品（交換用電池、電池ケース、設置用マグネット、取り付けねじなど）の修理・交換は含まれておりません。

※ ハードウェアの修理・交換期間後に不具合・故障が発生した場合、有償での交換が必要となります。

(3) 新バージョンの無償または特別価格提供

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月1日から1年間を基本期間とします。ただし、ハードウェアの修理・交換については、電子ペーパー表示器は購入日から最大6ヶ月間、専用アクセスポイントは購入日から最大5年間の提供となります。
- (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満了日の翌日からとなります。
- (3) サポートサービス期間途中に、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。
- (4) 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。
- (5) 前年度サービス期間満了後にサポートサービスを継続購入せず、一定期間経過後に再度購入する場合、前年度サービス期間満了日以降のサービス料金を支払うものとします。

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