

# desknet's NEO 年間サポート約款

## 1. サポート提供内容

- (1) 技術サポート 「desknet's NEO」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まれます)
- ・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) 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) 新バージョンの無償または特別価格提供 「desknet's NEO」の新バージョンがリリースされた際には、製品版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、本サポートの対象外です)
- (4) オフラインヘルプの提供 「desknet's NEO」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) お客様サポートサイトの提供 お客様サポートサイトでは、以下のことが行えます。
- ・お客様情報の確認・変更
  - ・ライセンスキーの自動再発行(再発行、暫定キー)
  - ・メールフォーム問い合わせ
  - ・オフラインヘルプのダウンロード
- (6) 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、「desknet's NEO」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。

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

※「desknet's NEO ウェブ会議」のサポートに関しましては、別途「desknet's NEO ウェブ会議 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	<b>desknet's NEO 製品サイト (<a href="https://www.desknets.com/">https://www.desknets.com/</a>)</b> <b>→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</b> URL : <a href="https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/support/inquiry/">https://ssl.neo.co.jp/desknets/neo/support/inquiry/</a>
--------	---

<受付時間>

**午前9:00~12:00 および 午後1:00~5:30**

※土曜日曜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。

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おらず、別途上記お問合わせページより問合せください。

カスタマセンターTEL	<b>0800-500-6330</b>
-------------	----------------------

<受付時間>

**午前9:00~12:00 および 午後1:00~5:30**

※土曜日曜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

(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	<b>desknet's NEO 製品サイト (<a href="https://www.desknets.com/">https://www.desknets.com/</a>)</b> <b>→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</b> URL : <a href="https://www.desknets.com/neo/license/">https://www.desknets.com/neo/license/</a>
-----------	--

<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)

※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) 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。

(4) オフラインヘルプの提供

お客様サポートサイトの[ダウンロードセンター]よりダウンロードいただけます。

(5) お客様サポートサイトの提供

証書番号及びお客様コードをご準備の上、ログイン画面より、申請を行うことでご利用になれます。

お客様サポートサイト	<b>desknet's NEO 製品サイト (<a href="https://www.desknets.com/">https://www.desknets.com/</a>)</b> <b>→ご利用中のお客さま→パッケージ版→お客様サポートサイト</b> URL : <a href="https://usite.desknets.com/cs/login">https://usite.desknets.com/cs/login</a>
------------	--

**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