

desknet's NEO エンタープライズライセンス 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 「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、本サービスの対象外です)
- (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
 - ・その他特別コンテンツの提供
- (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サポートサービス料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

※「AppSuite エンタープライズライセンス」のサポートに関しましては、別途「AppSuite エンタープライズライセンス サポートサービス」が必要となります。

※「desknet's NEO エンタープライズライセンス ウェブ会議」のサポートに関しましては、別途「desknet's NEO エンタープライズライセンス ウェブ会議 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 (http://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 | 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 (http://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 : http://www.desknets.com/neo/license/license.html |
|-----------|---|

<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 | 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→お客様サポートサイト URL : https://usite.desknets.com/cs/login |
|------------|--|

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。
- (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。
- (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。

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