

サポートサービスについて

Version 1.3

T4U 株式会社

【サポートサービス規定】

◆問い合わせ方法：

電話及び E-mail

◆サポート時間：

[電話] 平日 10:00～16:00（祝祭日および弊社休業日を除く）

[Eメール] 随時受付

※即答できないご質問についてはお時間をいただく場合があります、
ご回答については翌営業日以降になる場合があります。

◆ユーザ ID 及びサポート ID：

ユーザ ID とは本サービス開始前にお客様に登録していただくもので、主にらかん™のライセンス情報取得の為に使われます。

サポート ID は、本サービス登録時にお客様に発行されるものです。本サービスの管理に使用いたします。登録は窓口単位でしていただきます。また、契約が更新され続ける限り同じサポート ID をお持ちいただきます。

◆サポート契約形態：

年間契約（インシデント制）

◆有効期限：

確認書発行日から 1 年間あるいはインシデントをすべて消費した時点のどちらか短い方となります。

※初回のお申し込み時、有効期間の開始日および終了日が明記されている場合はそちらに準じます。

◆お客様の窓口担当者：

本サービス登録時にご登録いただいたお客様の担当者を介してサービスを行うものとします。

◆サポート範囲：

サービスの提供範囲は、当社の提供する製品とサービスに関する質問となります。

※ご質問を頂戴するにあたり、サポートサービス登録用紙にて運用に関わる情報が参照可能な状態である必要があります。

【インシデントとは】

◆インシデントの定義：

- 本サービスの単位を意味します。1 インシデントが最小単位となります。
- 通常 1 インシデントは 1 つの案件を指しますが、環境を再現しての検証をお望みの場合、サービスレベル A となり、1 案件毎に 3 インシデントが発生します。
- 細分化可能な問題の場合、細分化されただけインシデントが発生することがあります。
- インシデントは T4U の回答が完了することにより終了、解消いたします。終了までの同案件に関するご質問はインシデントとして数えられません。

※お客様ご自身のご質問のインシデント単位が明確でない場合には、サポート担当がご質問の消費予定インシデント数をご案内します。

◆インシデントの消費および終了について：

- 1 つの案件に限り、当該案件が終了するまで何度でも質問は受付いたします。
- インシデントは弊社が、問題の解決がなされたものと判断した時点で終了させていただきます。また、サポート担当のご案内から 7 営業日を経過してもご連絡が無い場合、お客様が満足したと判断し、解決したものと判断した上でインシデントを終了します。
一旦終了した後は、そのインシデントを再度継続することはできません。
- 受付中のインシデントが有効期間を過ぎた場合でも、問題が解決するまで当該案件への質問を受付いたします。
- お客様の環境を再現する等の検証または正式の報告書の作成等の作業は通常サービスレベルからサービスレベル A に上がります。サービスレベル A では 1 案件につき 3 インシデントが消費されます。
- サポート担当はお客様のご質問を承った時点から、回答に向けての作業を行います。時系列上先に質問いただいた案件に対する回答が優先される事をご承知おきください。回答がご質問を受けた日から 2 営業日以上遅れることが予想される場合はその旨をお客様にこちらからご連絡をさしあげます。
- 障害の理由が当社の提供する製品の不具合によるものと判明した場合、ご質問をキャンセルとし、インシデントは消費されません。

◆サポート範囲外の質問について：

お寄せいただいたご質問がサポート範囲外であった場合には切り分けを最終回答とさせていただきます。

【サービス内容】

◆通常サービス：

以下の事項の様な即日の対応が可能な作業を含みます。

- らかん™製品の機能に関するお問合せ対応
- らかん™製品自身のバグまたはエラー発生時の対応
- らかん™製品のバグ修復に関する情報

◆サービスレベル A：

お客様環境の再現する作業等が必要となる検証や正式の報告書にまとめる場合など、対応に時間が掛かるサービスを指します。

例：

「多数のメンバーが共通に使用する場合のプリンターの運用はどうすれば良いのか」や「あるソフトだけ、シフトキーを押しても大文字に変わらない。何故か?」といったご質問は、問題解決に環境の再現をするなど長時間の作業時間が必要となります。その為サービスレベル A になります。

サービスレベル	消費インシデント	作業目安
通常	1	1 営業日以内の対応
A	3	対応に 1 営業日以上掛かる

◆サービスの区分

サービスレベルが A になる場合は担当者からお客様へご確認いたします。お客様のご了承を得てからサービスレベル A としての対応をさせていただきます。

【インシデント購入・契約更新について】

◆購入方法：

弊社担当窓口をサポートサービス登録用紙をもってお申し込み可能です。
書式をダウンロードの上メール添付または印刷の上、ご記入いただき FAX にてお申し込みください。なお連絡先は下記の通りです。

T4U 株式会社

電話番号 03-6661-7741

FAX 番号 03-6661-7743

E-mail アドレス support@t4u.asia

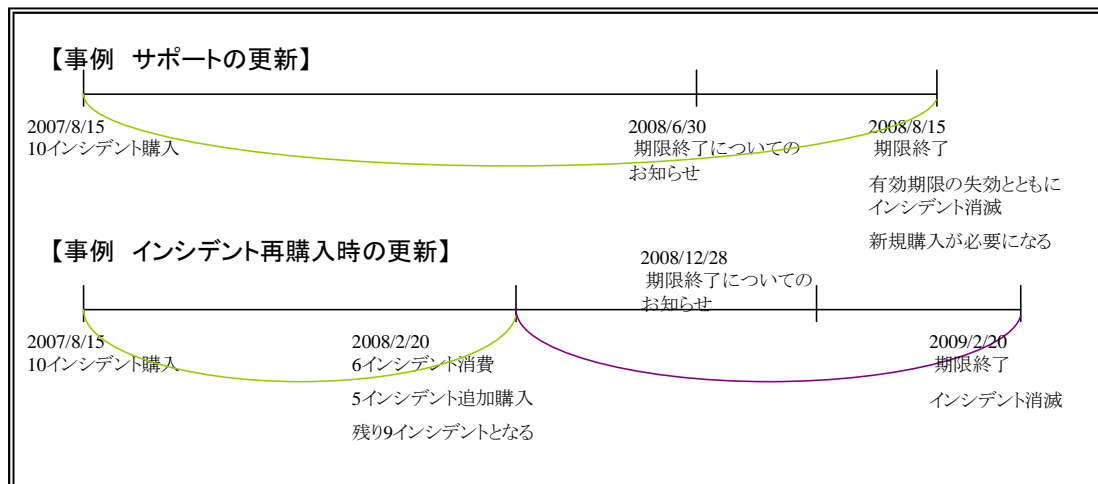
※FAX でお申し込みの場合、翌営業日に確認のご連絡を差し上げますが
弊社から連絡のない場合はお手数ですがお問い合わせください。

◆更新について：

更新につきましては、契約終了の 60 日程前に契約継続のご意志を確認のご案内をお送りいたします。契約は新たにインシデントをご購入いただくことで更新されます。購入は上記担当までお申し付けください。

◆追加購入について：

契約期間中、お持ちのインシデントを消費しきった場合、10 インシデント単位で追加購入いただくことが可能です。その際有効期限は追加購入日付を基準に更新されます。またインシデントが残っていた場合、残りインシデント数が繰り越されます。但し、この時、サポート ID は変更となります。



【サポートに関する規定】

◆サポート範囲について

- 本サービスでは、ソフトウェアのバグあるいは制限事項について、それを修正・変更することはできません。その場合、バグあるいは制限事項である旨の報告を回答とさせていただきます。
- Eメールを除き、原則日本国内からのお問い合わせを対象とさせていただきます。
- サポート対応は日本語または英語でのサポートとさせていただきます。
- お問い合わせの際に直接ご来社いただいておりますお問い合わせはお受けいたしかねます。また、サポート担当者の指名もお断りさせていただきますので、あらかじめご了承ください。

◆支払いについて

- 本サービスの期間満了時に未使用のインシデント数が残っている場合でも、本サービス料金の返金、残存インシデント数の次年度への繰越、又はサービス期間の延長はいたしません。

◆免責事項

- 弊社は、本サービスの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、派生的又は間接的な損害についていかなる責任も負いません。いかなる場合も弊社が負う賠償責任は、本サービス料金を上限とします。

◆サポート契約について

- お客様は、お申し込み時の登録データの内容（住所、担当者など）に変更があった場合は、速やかにこれを弊社に通知するものとします。
- サポート契約、サポート番号は、契約と異なる会社および個人間で譲渡できません。法人名の変更の場合は、所定の変更届をもって受理させていただきます。
- サポート契約に登録していないお客様のご質問は無条件にお断りいたします。
- 弊社は、お客様が次の何れかに該当するときには、お客様の同意を得ることなく本サービスを期間途中で終了することができるものとします。

#本規定に違反したとき

#弊社に対する債務の支払いを怠ったとき

- 本サポートの内容、条件、価格等の情報は随時更新されますので 御了承ください。

◆個人情報の取り扱いについて

本サービスへの申込書によりご提供いただいた個人情報は、以下の目的で利用いたします。

(a)サポートサービスの提供、(b)契約の更新案内、(c)T4U株式会社の製品およびサービスに関する案内、(d)T4U株式会社の製品およびサービスに関連のある他社製品の案内、(e)アンケート調査ならびにキャンペーン、セミナーおよびイベントに関する案内等のマーケティング活動、(f)T4U株式会社の製品またはサービスの開発を目的とした分析および調査ならびにベータテストの依頼に関する通知

弊社は上記の各行為を実施するにあたり、秘密保持契約書を締結したうえで、販売代理店に対して、上記(a)～(f)およびご契約状況などの確認などの目的のため、記載いただいた個人情報(氏名、メールアドレス等)を提供する場合があります。提供時および委託時には適切な安全管理措置を講じたうえで、メール、媒体の送付等で実施いたします。なお、委託については、妥当な個人情報保護体制を実施していると弊社が認めた業務委託先に対して個人情報を委託をする場合があります。個人情報取扱いのお問い合わせは、お問い合わせ窓口(個人情報管理責任者)T4U株式会社個人情報保護担当までお願いいたします。

◆本規定について

- 弊社は、合理的な範囲内で本規定の内容を変更することがあります。

【サポートサービス Q&A】

Q1. ユーザ ID とは？

A. T4U でお客様のらかん™のライセンス情報の把握の為に発行される番号です。

Q2. ユーザ ID が無くても登録できますか？

A. ユーザ ID は必要となりますので、ユーザ登録をされていない場合には、サポート登録と同時にユーザ登録をしていただき、ユーザ ID を発行してからサポート ID を発行いたします。

Q3. インシデントとは？

A. インシデントはサポートサービスの最小単位を意味します。お客様からのお問合せの内容に含まれる「これ以上分けることのできない質問 1 件の単位」であり、「お問合せいただいた回数」とは異なります。

Q4. インシデントの有効期限は？

A. ご購入から 1 年間となります。ただしインシデントを追加購入された場合は追加購入日から 1 年間となります。また、有効期限内に全てのインシデントを消費してしまった場合は、新たにインシデントを購入していただく必要があります。

Q5. インシデントはどのように消費されますか？

A. 質問回数に関わらず、一つのお問合せの解決にたいして 1 インシデントが消費されます。ただし、サービスレベル A の場合、3 インシデントが消費されます。

例：

サポートの流れ	お客様	サポート窓口
回答（1 回目）		回答
2 回目の質問	回答に従い操作→解決せず再度質問	情報収集→再調査
回答（2 回目）		回答
3 回目の質問	回答に従い追加情報を送信	追加情報の確認、調査
回答（3 回目）		回答
回答確認	回答に従った操作を行い問題解決	
終了		インシデント消費と終了の案内通知

Q6. 電話でのサポートを受けたいのですが、電話番号は何番ですか？

A. 電話番号はサポートサービス登録用紙記載の 03-6268-9307 におかけください。また、ご面倒ですが、お電話いただくときには必ずサポートサービス登録用紙をお傍に置いていただくようお願いしております。お手元にご準備の上お電話ください。

Q7. 質問すると必ずインシデントが消費されてしまうのですか？

A. 基本的には 1 つのお問合せが解決した時点で 1 インシデントが消費されますが、「弊社が認めた、製品の不具合が原因だった場合」についてはインシデントを消費しません。

Q8. これ以上分けることのできない質問とは？

A. 例えば次のようなお問合せの場合、2 種類の質問が含まれていますので、それぞれを別の質問としてカウントし、2 インシデント消費します。

例：

「特定のユーザーだけにあるアプリケーションとプリンタを公開したいのですが、どうすればよいのでしょうか？」

→「アプリケーションの公開」と「プリンタの公開」は異なる機能になります。「アプリケーションの公開」方法と「プリンタの公開」方法の 2 種のサポートが発生しますので、2 インシデントを消費します。

Q9. 1 年以上の長期間での契約はできますか？

A. 現在のところ、契約期間は 1 年のみとなります。

Q10. 製品をアップグレードした場合、引き続き、サポートを受けることはできますか？

A. アップグレード製品にサポート対象を変更する場合、変更手続きを行ってください。

Q11. 販売を中止した製品や体験版などのサポートを受けられますか？

A. いいえ、受けられません。無償配布製品の体験版や、販売中止から 1 年以上経過した製品は、サポートの対象外となります。

Q12. サポートはどこで購入できるのですか？

A. 弊社にて購入受付を行っております。代理店もしくは直接弊社からご購入できます。

Q13. サポートの契約にはユーザ登録やシリアル番号が必要ですか？

A. サポート契約にはユーザ登録が必要となります。シリアル番号もできましたらご準備ください。

Q14. 現在申し込みをしておらず、至急有償サポートを受けたいのですが、契約後すぐにサポートを受けることができますか？

A. 原則先にお申し込みいただく必要がございます。申込書とユーザ登録シートのご提出をいただき、登録完了した時点で対応可能となります。

Q15. インシデントサポートを受けても問題が解決しなかった場合も、インシデントは消費されるのですか？

A. 案件の原因が製品の不具合で、解決や回避策の提示ができなかった場合にはインシデントの消費はされません。(お問合せ、ユーザガイドやヘルプファイル、お読みください等に記載されている内容である場合を除きます)