

desknet's-e NEO 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-e NEO」に関する、次のお問合せに対応します。
 ・操作方法や個人設定・管理者設定、パソコン設定に関するお問合せ
 ・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-e 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。
- (3) 新バージョンの特別価格提供 「desknet's-e 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)

2. サービス提供方法

- (1) 技術サポート
 下記専用のお問合せ窓口へ電子メールで、お問合せ内容を送信ください。

電子メール	arenatec@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。

- <受付時間> **午前9：00～12：00** および **午後1：00～5：30**
 ※土曜日祝祭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、電話のいずれかにて、回答内容をご連絡します。
 (対応時間：土曜日祝祭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

<方 法> 電子メールに、下記項目を記載し、当社へ送信

<項 目> desknet's-eNEOの古いお客様コード
 desknet's-eNEOの新しいお客様コード
 サーバーのIPアドレス
 ライセンス証書番号
 サポートサービス証書番号
 ユーザ数
 会社名
 部署名
 担当者名
 電話番号
 メールアドレス

<宛 先> arenatec@desknets.com

- <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：土曜日祝祭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

<価 格> 別途通知いたします。
 <方 法> 別途通知いたします。

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