

Denbun 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 | 「Denbun」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) ライセンスキー再発行 | 「Denbun」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) 新バージョンの無償または特別価格提供 | 「Denbun」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

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 (Denbun IMAP版)	Denbun IMAP版 製品サイト (http://www.denbun.com/ja/) →お問合せ URL : https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html
問合せページ (Denbun POP版)	Denbun POP版 製品サイト (http://www.denbun.com/ja/pop/) →お問合せ URL : https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html
電子メール	denbun@denbun.com

※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 (Denbun IMAP版)	Denbun IMAP版 製品サイト (http://www.denbun.com/ja/) →サポート→ライセンスキーオンライン申請 URL : http://www.denbun.com/ja/imap/support/licensekey.html
ライセンスキー申請 (Denbun POP版)	Denbun POP版 製品サイト (http://www.denbun.com/ja/pop/) →サポート→ライセンスキーオンライン申請 URL : http://www.denbun.com/ja/pop/support/licensekey.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)

※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。

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。

4. 制限事項

PostgreSQL（データベース製品）の使用方法に関するお問合せは、本サポートサービスの対象外となります。

5. 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