

## 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。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ</li> </ul> |
| (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、FAX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)	<b>Denbun IMAP版 製品サイト (<a href="http://www.denbun.com/ja/">http://www.denbun.com/ja/</a>)</b> →お問合せ URL : <a href="https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html">https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html</a>
問合せページ (Denbun POP版)	<b>Denbun POP版 製品サイト (<a href="http://www.denbun.com/ja/pop/">http://www.denbun.com/ja/pop/</a>)</b> →お問合せ URL : <a href="https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html">https://ssl.neo.co.jp/denbun/ja/support/inquiry/inquiry.html</a>
電子メール	<b>denbun@denbun.com</b>

※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	<b>045-640-5775</b>
-------------	---------------------

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