

「サポートチケット」申込書

申込書にご記入のうえ、FAXまたはメールでお申し込みください。
申込書受領後に営業時間内で折り返しご連絡させていただきます。

FAX：058-276-7708 メール：eelsysinfo@eel-corp.jp

申込日： 年 月 日

1. お客様情報

| | |
|----------------|---|
| 会社名 (※必須) | |
| 部署名 | |
| ご担当者名 (※必須) | ① |
| 電話番号 (※必須) | |
| FAX番号 | |
| メールアドレス | @ |

2. 申込内容

| | |
|---------------------------|------------------------|
| お問い合わせ内容 (概要) (※必須) | |
| 料金 | ¥ 5, 0 0 0 - (税抜) / 1件 |

※ 法定税率による消費税等相当額を加算してご請求いたします。

3. サポートチケット制度について

※詳細は「サポートチケットの作業範囲に関する確認書」をご確認ください。

4. 申込書送付先・お問い合わせ先

環境工学研究所株式会社 メール：eelsysinfo@eel-corp.jp

電話：058-276-0350（営業時間平日 9:00 ～ 17:00）

サポートチケットの作業範囲に関する確認書

(目的)

本書は、環境工学研究所株式会社（以下、乙と呼ぶ）が貴殿（以下、甲）へ販売したソフトウェア製品に関するサポートチケットの作業範囲並びに料金についての確認を目的とする。

(サポートチケットの作業範囲)

乙が、本書に基づきサポートする作業範囲は次に定めるものとする。

1. サポートチケット概要

1). 乙は甲へ販売したソフトウェア製品の運用支援、顧客支援作業等のサポートを提供する。

2. 内容

1). テクニカル支援

① システム運用中に必要となる乙の制作に係るシステムに関する環境設定の変更等の技術的な問い合わせへの対応を行うものとする。

2). ユーザトラブル回復支援

① オペレーションミスによるデータ破壊、システム運用中のトラブル（ハードウェア・ソフトウェア・ネットワーク）発生対応等に伴う、データリカバリ方法・システム復旧支援に関する技術指導または、トラブル原因判別支援を行うものとする。

3). システム運用支援

① システム運用に伴う技術的支援を行うものとする。

4). ネットワーク障害の切り分け支援

① ネットワークにおける問題の特定と切り分け。

<上記 1).~4).に対する補足事項>

- 問い合わせは、電話・FAX・メールにより受け付けるものとする。
- 問い合わせ対応は、電話、FAX、メールまたはリモートメンテナンスにより行う。
- 2).のサービスにはデータ復旧の実作業は含まれないものとし、乙は 2).に示されたトラブルによる損害については、一切責任を負わないものとする。

3. 作業時間

- 1). 乙が本サポートを実施する時間帯は、月曜日から金曜日までの9:00から17:00までとします。ただし祝祭日、年末年始および乙が別途定める日は除くものとする。

(除外作業)

以下の作業はサポートする作業範囲に含まれないものとする。

1. プログラムの追加および修正
2. サポートチケットの作業内容に定める範囲を超える作業。
3. 事故、災害、停電、盗難等の不可抗力による対象製品に生じた損害への対応。
4. 乙の指定品以外の消耗品及び記録媒体を使用したため、または消耗品及び記録媒体の保管不備のために対象製品に生じたデータ障害の復旧作業。
5. 乙が承諾していない第三者が作成したプログラムに起因する対象製品の障害。

(サポートチケットの無効)

以下の場合には、サポートチケットは無効となり、費用は発生しないものとする。

1. 調査の結果、当該ソフトウェアの瑕疵が原因であると判明した場合

(サポートチケットの料金)

1. 1回の問合せ案件につき5,000円(税抜)とし、乙は法定税率による消費税等相当額を加算して甲へ請求を行い、甲はこれを支払うものとする。
2. 作業完了メール(FAX)への甲の返信をもって問合せ案件の終了とみなす。

(留意事項)

1. Microsoft社などの他社システムやソフトウェアに関するサポートは、弊社でも可能な範囲で対応いたしますが、まずはお手数ですが開発元または提供元のサポート窓口へのお問い合わせをご検討ください。十分なお案内が難しい場合もございます。
2. 当社では、サポートチケットをご利用いただいた際、調査・対応の結果ご要望に沿う解決に至らなかった場合でも、対応にかかるサポートチケットの料金(費用)をご請求させていただく場合がございます。

あらかじめご了承のうえ、お申込みくださいますようお願いいたします。

環境工学研究所株式会社