

製品保守内容確認書 (別紙)

■保守内容

1. ユーザーサポートのご提供

お客様からのお問い合わせに対し、当社の専門オペレーターが状況を確認し、サポートを行います。

また、サポートには専用リモートツールを利用したリモートサポートも含まれており、お客様のパソコン画面に表示されている内容を当社でも確認しながらご案内することが可能です。※1 ※2 ※3

2. 改正プログラムのご提供

税制・法改正・標準フォーム等に伴い、プログラムの修正が行われた場合には、修正プログラムをご提供いたします。※4 ※5 ※6

3. ディスク等の破損・紛失対応

製品ディスクについては、破損または紛失の場合に限り、都度無償でご提供いたします。※7

4. バージョンアップ製品・ユースウェアのご提供

バージョンアップ製品を優待価格にてご提供するとともに、ユースウェアのご提供も可能です。※8 ※9

■注記事項

1. ユーザーサポートについて

※1 電話・FAX・メールによるサポート対応には、年間保守パッケージのご購入が必要です。

※2 リモートサポートは、毎回お客様の承認をいただき、簡単なお手続きを行っていただいたうえで接続するものです。弊社から一方的に接続することはありません。

※3 リモートサポートは、お客様の操作状況を確認するものであり、原則として弊社が直接操作することはありません。

[裏面へ続く]

2. 改正プログラムのご提供について

※4 大幅なプログラム変更を伴う場合は、優待価格にてご提供いたします。

※5 設定変更パック（個別機能）を追加されている場合は、優待価格にてご提供いたします。

※6 設定変更保守は、設定変更パック（個別機能）部分を対象とする保守です。ご加入には、製品保守と併せてご加入いただく必要があります。

3. ディスク等の破損・紛失対応について

※7 製品サポート終了後は、ご提供できません。

4. バージョンアップ製品・ユースウェアのご提供について

※8 弊社作業となる事項および製品のインストールについては、有償にて承ります。

※9 保守期間内に製品をバージョンアップされた場合、保守期限は引き継がれます。

5. 製品保守全般について

※10 製品保守は、購入クライアント数分のご加入が必要となります。

※11 新規購入時に【製品保守内容確認書】をご返送いただけない場合、保守の開始は製品出荷月の3か月後に自動的に開始となります。

※12 製品保守・設定変更保守は年間パッケージ製品です。返品、月割、日割り等は承ることができません。

※13 未加入期間が1年以上ある場合、再加入の際に事務手数料が発生いたします。

※14 サポート受付時間は、9:30～18:00です（土・日・祝祭日ならびに弊社休日を除きます）。

※15 お客様にて入力されたデータは、保守の対象外となります。

※16 お客様ご自身で作成されたフォームは、保守の対象外となります。

※17 弊社製品と連携を行う第三者が提供するソフトウェアに関するサポートはできません。

※18 本製品を運用した結果の影響については、責任を負いかねます。

※19 製品サポート終了後は、保守更新はできません。

※20 製品のご利用には、ユーザー登録が必須となります。ご登録は弊社ホームページよりお願いいたします。

ユーザー登録フォームには以下 URL・QR コードよりアクセスしてください。

<https://www.hexard.co.jp/support/information/>

