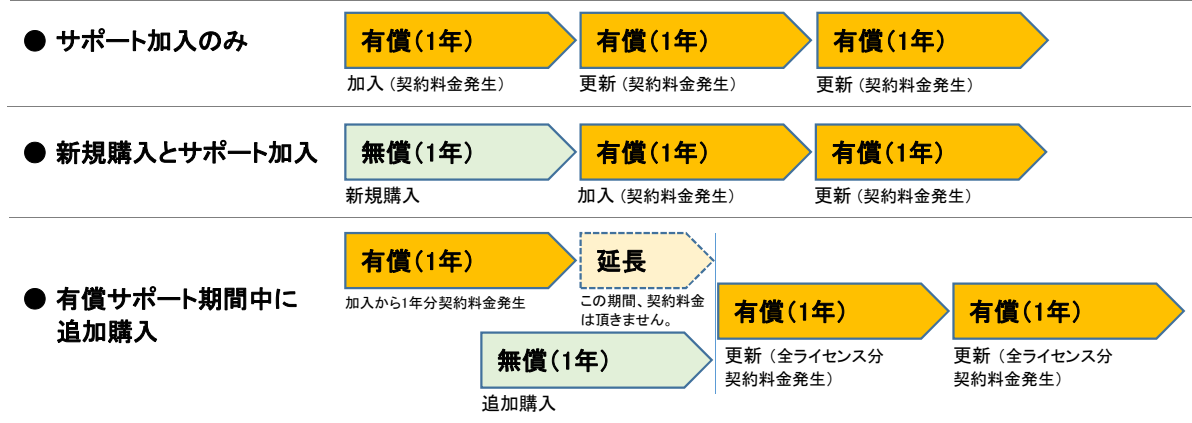


ユーザサポートサービスのご案内

2017年10月1日より、弊社製ソフトウェア製品のユーザサポートを有償とさせていただきます。
 ユーザサポートサービス(年間契約)は、年間を通じてユーザ様に安心してシステムをお使い頂くためのサービスです。
 ご加入頂いたユーザ様には、弊社製ソフトウェア製品の操作や機能に関するお問い合わせへの技術サポートを、
 メール・電話・FAXにてご提供致します。ユーザサポートサービスへのご加入をご検討下さいませようお願い致します。
 なお、新規購入時には1年間の無償保証期間がおります。
 ユーザサポートサービスは2年目以降が対象のサービスとなります。
 ユーザサポート加入時期、有償サポート期間中のライセンス追加購入時における、契約料金の有無は以下のとおりです。
 下記以外のケースについては、個別に協議の上、定めることと致します。



<無償保証期間のサービス内容>

新規にご購入頂きますと、納入検収後1年間は無償保証期間です。この間は以下のサービスを無償で提供致します。
 バージョンアップでご購入頂きました場合には、無償保証期間はございません。

- ソフトウェア／ハードウェア製品の操作方法に関するお問い合わせ。
- ソフトウェア／ハードウェア製品の不具合に関するお問い合わせ。
- 出張調査、初回の出張取扱説明。(2回目以降の取扱説明は有償となります。)
- ご購入ソフトウェアの有償バージョンアップ。
- 機器の修理(ハードウェア故障)。

<ユーザサポートサービス(有償)のサービス内容>

ユーザサポートサービス加入期間中は、対象ソフトウェアに関する以下のサービスを提供致します。

- 弊社製ソフトウェア製品の操作方法に関するお問い合わせ。
 - 弊社製ソフトウェア製品の不具合に関するお問い合わせ。
- また、期間中は以下のサービスを割引価格で提供致します。
- 出張サービス(現地調査、再取扱説明)の割引。
 メール・電話・FAXで解決しない問題や、2回目以降の取扱説明は、出張サービス(有償)にて対応致します。
 サービス料金：1日あたり¥10,000+旅費(実費)。(非加入の場合、1日あたり¥60,000+旅費(実費)を頂きます。)
 - 対象ソフトウェアの有償バージョンアップの割引。
 - サービス代金は予告無く変更する場合がございますので、ご了承ください。

<サービス内容の比較>

	項目	無償保証期間	ユーザサポートサービス 非加入	ユーザサポートサービス 加入
問い合わせ	操作に関する問い合わせ	電話・FAX・メール	×	電話・FAX・メール
	不具合などの受付	電話・FAX・メール	メール	電話・FAX・メール
	不具合などの対処	電話・FAX・メール	×	電話・FAX・メール
	ソフトの修正版	ダウンロード	ダウンロード	ダウンロード
現地対応	出張調査(*1)	無償	60,000円/日(*2)	10,000円/日(*2)
	出張取扱説明	1回目は無償 2回目以降は有償 10,000円/日(*2)	60,000円/日(*2)	10,000円/日(*2)
バージョンアップ	ソフトの有償バージョンアップ	無償	バージョンアップ定価	バージョンアップ定価×0.75

- (*1) 不具合の切り分け、及びハードウェア故障を伴わない修理
 (*2) 遠地出張の場合は交通・宿泊費を実費請求させていただきます。

<ユーザサポートサービス(有償)期間のサポート範囲>

- 対象製品はユーザサポートサービスにご加入頂いた以下の弊社製ソフトウェアとします。(2017年4月1日現在)
 Frame-DIAS、TRIAS、MediaBlend、レーススペース分析、Assist、対話型地面反力(iPlate)、Ex-Jumper
 マルチジャンプテスタ、行動コーディング、Multi-PAS、UNIMoA、W-EYES
- ユーザサポートサービスは対象ソフトウェア毎にご加入頂きます。なお、一部のソフトウェアのみの加入はできません。

- 出張調査・出張取扱説明は有償となりますが、割引価格にてご提供します。
- パソコンのOSに関するお問い合わせはサポート対象外となります。
- OS変更に伴うシステム再構築及び動作検証はサポート対象外となります。
- 消耗品類はサポート対象外となります。
- 他社製品のお問い合わせにつきましては、各メーカーの保守条件に準じます。
- 設備側(建屋等)に起因する不具合は、サポート対象外となります。
- 無償保証期間を過ぎたハードウェアの故障・修理は別途見積となります。
- 旧バージョンのメンテナンス(改良、修正)は、販売終了より1年間で終了させていただきます。
- 旧バージョンのサポート(お問い合わせ対応)は、販売終了より4年間で終了させていただきます。

<加入および契約料金>

- 契約締結にあたってお支払いいただく契約料金はサポート対象ソフトウェアの 定価総額の2%/年 を基本とし、対象ライセンス数や契約年数に基いて算定します。
- 当該製品が基本機能プログラム、オプション機能プログラム等、複数のプログラム種別で構成されている場合、お客様が所有する全てのプログラム種別および全てのライセンス数についてご加入頂きます。一部のプログラム種別および一部のライセンスのみのご加入はできません。
- ユーザサポートサービスは年間契約となります。複数年契約も可能です。
- 契約料金は有償サポート期間の開始日から1ヶ月以内に契約年数分を一括でお支払い頂きます。
- 3年間以上一括でご契約頂きますと、契約料金を割引致します。
- ユーザサポートサービス期間中に当該製品を構成するいずれかのプログラムのライセンスを追加購入頂いた場合、追加購入分も自動的にユーザサポートサービスの対象に算入し、追加購入分の契約料金も発生します。ただし、追加購入から1年間は、追加購入分につき、無償保証の対象とします。
- ユーザサポートサービス期間中の追加購入によりサポート対象となる所有ライセンス状況に変化が生じた場合、契約更新時の契約料金は、その時点の所有ライセンス数に基いて算定します。ただし、追加購入ライセンスにつき無償保証期間中の場合は、当該無償保証期間が終了し、有償サービスに切り替わる際に、その時点の所有ライセンス分の新契約料金を算定します。
- 契約料金は予告無く変更する場合がございますので、ご了承ください。

<お問い合わせについて>

- 受付時間： 月曜～金曜日(弊社営業日)の9:00～17:00。
ただし、祝祭日・年末年始その他の弊社休業日を除きます。
- 受付窓口： 弊社技術部 サポート&サービスグループ
- 受付方法： 2017年10月1日以降にお問い合わせの際は、以下のいずれかをご用意下さい。
製品シリアルナンバー、プロテクトキーのキー番号、ユーザサポートサービスの加入番号
 - ・ウェブサイトの問合せフォーム (<http://www.dkh.co.jp/> の「お問い合わせ」)
 - ・メール (info@dkh.co.jp)
 - ・お電話 (03-3979-6317)
 - ・FAX (03-3979-6318)

<免責事項>

- 天災地変、法令の制定若しくは改廃、公権力による命令処分、輸送機関の事故、公衆回線若しくは諸設備の故障、または、その他弊社の責に帰すことのできない事由による義務の履行遅滞、若しくは履行不能について、免責とさせていただきます。
- 障害発生中に生じた間接的、派生的及び特別損害ならびに逸失利益については免責とさせていただきます。

株式会社ディケイエイチ

(2017/08)