

ソフトウェアサポートサービスパックのご案内

ソフトウェアサポートサービスパックは、Create!Form ソフトウェアを対象とした有償のサポートサービス(保守)をパッケージ化した商品で、ソフトウェアと同時にご購入いただけます。製品をいつも安心してお使いいただくため、情報やサービスを提供いたします。

サポートサービス内容

■Q&A オンラインサポート

対象ソフトウェアの機能・操作方法に関するお問い合わせに対応いたします。お問い合わせについての迅速な回答、トラブルに際しての回避策の提案、障害の原因調査など、お客様に安心して製品をご利用いただけるようサポートいたします。

受付	Create!Form ユーザーサポートサイト URL: https://support.createform.jp/ [お問い合わせ] コーナー
内容	対象ソフトウェアの機能・操作についてのお問い合わせ及び瑕疵と思われる現象の調査
時間	月曜日～金曜日 9:00～17:30 但し、土日祝日、年末年始(12 月 29 日から 1 月 5 日まで)、弊社指定休業日を除く

■技術情報やダウンロードサービスのご提供

Create!Form ユーザーサポートサイトにて、技術情報やアップグレード等の製品情報をお知らせするサービス、ダウンロード等のサービスをご提供いたします。

FAQ 情報	すべてのユーザー様に公開している FAQ(よくあるご質問と回答)とは別に、より技術的な価値ある事例についてご紹介
リリース情報	アップデート等の製品情報のお知らせ
瑕疵障害修正	対象ソフトウェアの瑕疵障害修正版を無償でご提供
マイナー・バージョンアップ	対象ソフトウェアのマイナー・バージョンアップ版を無償でご提供 例: Ver.1→Ver.1.x.x

■メジャー・バージョンアップ版の優待価格でのご提供(例: Ver.1→Ver.2)

対象ソフトウェアの後継にあたるメジャー・バージョンアップ版を、優待価格でご提供いたします。

■ライセンスパスワードの再発行

無期限のライセンスパスワードの発行は原則として 1 回といたしますが、導入機器の障害やリース切れ等の理由で、対象ソフトウェアをインストールしたコンピューターが変更されたときに、弊社が相当と認めた場合は、ライセンスパスワードを無償で再発行いたします。

サポートサービス料金

【年間契約料】 ソフトウェア標準価格の15% × ソフトウェアライセンス数

- * 1年間のサポートサービスを一括でご購入していただきます。
- * ソフトウェアのご購入時から1年間は、ソフトウェアサポートサービス契約を必須とさせていただきます。
- * 契約期間が1年以外の場合の料金については、弊社担当までお問い合わせください。

ご契約について

■お申し込み方法

「ソフトウェアサポートサービス契約約款(別紙)」をよくお読みの上、ソフトウェアサポートサービス契約申込書(以下、契約申込書)に必要事項をご記入ください。

契約申込書を、ソフトウェアのご注文と同時に、メール(sales-c@iftc.co.jp)または郵送にてお送りください。契約申込書によるお申し込みをもって、契約約款に同意いただいたものとみなします。

- * ご契約者と製品利用責任者(サポートを受けるために弊社にお問い合わせをされる方)が異なる場合は、契約申込書に製品利用責任者をご記入ください。ご記入いただいた製品利用責任者に対してサポートサービスをご提供いたします。
- * 契約後、製品利用責任者を変更される場合は、弊社担当まですぐにご連絡ください。

■ソフトウェアサポートサービスパックのご送付

ご注文内容、契約申込書を弊社が受領後、ソフトウェアサポートサービスパックをご指定先へ納品いたします。

ソフトウェアサポートサービスパックに、サポートサービス証明書を同封しております。

- * サポートサービス証明書には契約番号を記載しております。サポートを受けられる際に、契約番号が必要になります。また、製品利用責任者がご本人であることを確認するため、お名前のほかに契約番号およびシリアルナンバーで確認させていただくことがございます。サポートサービス証明書を大切に保管してください。

■ご契約期間

サポート契約期間は、ソフトウェアをご指定先へ納品した日を開始日とした1年間です。但し、開始日が月途中の場合の終了日は1年後同月末日となります。

例:2017年3月5日納品の場合の契約期間・・・2017年3月5日～2018年3月31日

- * サポートサービス証明書ならびにサポートサービス内容に契約期間を記載しております。必ずご確認ください。
- * 原則として契約期間満了の1ヶ月前までにお客様または弊社のいずれか一方から、文書による別段の意思表示がないかぎり、期間満了の翌日から起算して更に1年間、同一条件で契約更新をするものとします。
- * 他の契約期間をご希望の場合は、弊社担当までお問い合わせください。

お問い合わせ

インフォテック株式会社 Create!Form 担当

〒160-0023 東京都新宿区西新宿 7-5-25

TEL:03-3360-6751 FAX:03-3360-6759

受付時間: 9:00～17:30(土日祝日、年末年始、弊社指定休業日を除く)

本サービス内容を予告なく変更する場合があります。ご契約や契約更新時に、必ずサービス内容をお確かめください