

MyWeb Medical サポートサービス仕様書

1. サービスの対象

MyWeb Medical 製品

2. サービスの期間

お客様が本サービスを受けることができる期間(以下、「サポート期間」)は、本サービスを締結後から、サポートサービスユーザー登録証に記載されているサポート終了日までとします。サポート期間終了後もサポートサービスをご利用いただく場合は、サポートサービスのご注文が必要となります。注文の手続きをされない場合は自動的に解約となりますのでご注意ください。

3. サービス内容

(1) 障害対応の実施

不具合等の問題が発生した場合、その原因が MyWeb Medical 製品に起因するものであるかどうかの切り分けを原則として販社様におこなっていただくものとします。販社様と当社が、不具合の発生がサービス対象の MyWeb Medical 製品に起因すると判断した場合についてのみ対応させていただくものとします。

(2) 障害修正モジュールの提供

当サービスを契約されている MyWeb Medical 製品が起因とする不具合に対応するため、当社がモジュールの修正を行った場合、その修正に関する情報および修正モジュールを通知・提供いたします。

(3) 運用上の質問対応の実施

※MyWeb Medical の内部仕様に関するご質問や要望事項については回答を控えさせていただくことがございます。

(4) 機能改善モジュールの提供

機能改善が行われた場合には、リビジョンアップモジュールを通知・提供いたします。バージョンアップの場合は、別途、有償となる場合がございます。

4. サービスの受付方法・時間帯

①問題発生

エンドユーザー様にて不具合等の問題が発生した場合、原則として販社様へご連絡をお願いいたします。

②問題の切り分け

連絡を受けた販社様は、その問題がMyWeb製品に起因するものか、MyWeb製品以外(ハード、OSなど)に起因するものかの調査・判断をお願いいたします。
MyWeb製品に関する問題であると判断された場合は、以下のステップに進んでください。

③サポート問合せ

お問合せ内容を、下記のメールアドレスまで送信してください。

※質問、障害のいずれの場合も、各ステイクホルダーでインシデント情報として共有しやすくするため、また、伝達内容の錯誤等によるトラブル防止のため、原則としてメールにてご連絡ください。

◆株式会社ソフテック MyWeb Medicalグループ◆

電子メールアドレス: mywebme@softec-inc.co.jp

サービス実施時間: 月～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:30 ※祝祭日・年末年始・当社指定休日を除く

5. サービス対象外

以下の内容については、サポートサービスの対象外となります。

- (1) MyWeb Medical 以外 (OS、データベース、ネットワーク、ハードウェア) の機能、使用法などの質問およびトラブルの対応。
- (2) 導入に関するコンサルティング (システム構築)、サイドプランに関するお問合せ。
- (3) MyWeb 製品のバージョンアップに伴うインストールやデータ移行作業。
- (4) エンドユーザー様に対して個別にシステム開発・改造した部分の機能に関する、障害対応の実施、障害修正モジュールの提供、運用上の質問対応の実施、機能改善モジュールの提供。

6. 免責事項

- (1) ご提供するサービス (障害対応、質問対応) の当社の責任は、販社様の問合せに対して、最善の努力をもって回答致しますが、問題の解決を保証するものではありませんので、予めご了承ください。
- (2) OS、データベース等の基本ソフトの開発元サポートが終了した場合は、サポート期間中であっても、サポート保証外とさせていただきますので、予めご了承ください。
- (3) 当サービスにはいかなる場合においても現地での作業は含まれておりませんので、予めご了承ください。

株式会社ソフテック