

MyWeb Portal Office サポートサービス仕様書

1. サービスの対象

MyWeb Portal Office 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登録案内メール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 Portal Office 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弊社様におこなっていただくものとします。弊社様と当社が、不具合の発生がサービス対象のMyWeb Portal Office 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 Portal Office 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は、ホームページ(ユーザ様向け専用サイト、以下「ユーザーサイト」)にて通知・提供いたします。

(3) 運用上の質問対応の実施

※MyWeb Portal Office 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場合がございます。

(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、アップデートモジュールをユーザーサイトにて通知・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. サポートサービス契約確認書ご記入のお願い

本サービスにお申し込みをいただいたお客様(主に弊社様)には、ソフテックより「[サポートサービス契約確認書](#)」への記入をお願いしております。確実なサポートを実現するため、また、サポート更新時やサポート内容変更時のご連絡を確実にこなうため、ご記入・返送をよろしくお願いいたします。

5. 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、原則として弊社様へご連絡をお願いいたします。

② 問題の切り分け

ご連絡を受けた弊社様は、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

ユーザーサイト内にあるお問合せ用テンプレートに必要事項を記入し、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 Portalグループ◆

電子メールアドレス: mywebpo@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

6. 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 Portal Office 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。

7. 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、弊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。