

保守サービス窓口について

保守サービス

e-SYOHSIソフトウェア保守サービスをご契約いただくことで、構築済みのe-SYOHSI環境の維持に必要なアップデートモジュールの入手および保守サービス窓口によるQ&Aをご利用いただけます。
保守サービス契約の締結は、製品購入日から2年以内が期限となります。

■ 保証期間

- 製品購入日から90日間は保証期間です。
保証期間中は、無償で以下のサービスをご提供します。※オンサイトサポートは含まれません。
- ①. 修正プログラムをご提供します。
 - ②. 製品マニュアルに記載する内容に限定した問合せサポートを提供します。提供方法：電子メール、電話

■ 保守サービス

システム構築が完了し、システム環境の維持管理を継続する為の有償サービスです。

保守メニュー	サービス内容
年間保守サービス	e-SYOHSI製品の保守サービスです。 ①. 修正プログラムを提供します。 ②. 利用に際する問合せサポートを提供します。提供方法：電子メール、電話 ③. 障害発生時の原因調査および解決方法を提供します。提供方法：電子メール、電話 ④. 改訂版を提供します。 ※ オンサイトサポートは含まれません。 オンサイトサポートをご希望の場合は、別途個別見積（技術費、作業費、交通費等）となります。

■ 保守サービス窓口

【電子メール】	■ 受付時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00 17:00以降受付分は、翌営業の回答となります。
【電話】	■ 受付時間	月曜日～金曜日 10:00～12:00, 13:00～17:30 但し、土日祝祭日、夏季休暇、年末年始休暇、その他弊社非営業日は除きます。 夏季休暇、年末年始休暇、非営業日につきましては、2週間前を目安に電子メールで通知します。

 保守サービス窓口をご利用の際は、「登録ID」の提示が必要です。
窓口の利用方法や「登録ID」につきましては、保守サービス契約時の書類「保守サービスのご案内」をご確認ください。

アップデート詳細（リリースノート）の入手

各ソフトウェア製品のアップデート詳細（リリースノート）は、保守サービスをご契約のお客様に限定した公開となります。
アップデート詳細（リリースノート）の入手は、保守サービス窓口または、「お問い合わせフォーム」よりご連絡ください。

アップデートモジュールの入手

各ソフトウェア製品のアップデートモジュールは、保守サービスをご契約のお客様に限定した提供となります。
アップデートモジュールの入手は、保守サービス窓口にご連絡ください。