

サポートサービス規定

第1条（適用）

本規定は、株式会社アルファプロジェクト（以下「当社」という）が日本国内において「XrossFinder Evo」または「XrossFinder」（以下「対象製品」）のユーザーの皆様を対象としたサポートサービスについて提供条件を定めるものです。

第2条（対象）

サポートサービスは対象製品をご購入いただき、ユーザー登録を行っていただいたお客様が対象で、第3条に定める期間内に提供されます。

第3条（適用期間）

サポートサービスは次のいずれかに該当する期間内に提供されます。

- （1）対象製品を購入後1年間
- （2）対象製品の「年間サポートサービス」を購入後1年間

第4条（サポートサービスの提供内容）

サポートサービスでは次のサービスを提供します。

表4-1

| サポート内容 | サービス内容 |
|---------------|--|
| 技術的なお問い合わせ | E-mail、Fax でのお問い合わせ（3営業日以内に回答） |
| ユーザーターゲットサポート | 資料提供による確認 [ユーザー回路図を送っていただいたの確認]（無償） 実機提供による確認 [ターゲットボードを送付いただいたのテクニカルサポートおよび動作確認]（有償） |
| バージョンアップ | 当社 Web サイトにてご提供 |
| マスターCD | 再送付対応（有償） |
| 代替機貸出サービス | 修理期間中に代替機をご提供 |
| キーコード再提供 | ソフトウェア キーコードの再提供 |
| 出張サポート | 対応（有償、別途応談） |

- （1）技術的なお問い合わせは E-mail、Fax にて受け付けいたします。
お電話によるお問い合わせ、面会は受け付けません。
- （2）お問い合わせに対する回答は、E-mail、Fax とさせていただきます。
- （3）回答期限には、受付日を含みません。
- （4）期限内にお問い合わせの回答が困難な場合には、その旨をお客様にご連絡いたします。
- （5）お客様からのお問い合わせに対する回答は、弊社が保有する情報の範囲内でお答えするもので、必ずしもお客様の問題の解決や目的に適合することを保証するものではありません。
- （6）当社のサポートサービスは、日本語によるお客様のお問い合わせに対し、日本語で提供されるものとします。
- （7）ユーザーターゲットサポートは、技術的なお問い合わせで解決せず、当社で必要と認められる場合に限りです。
【資料提供による確認（無償）】
お客様より提供される回路図、ハードウェア資料、ソフトウェア資料などによりユーザーターゲットとの接続状態を確認します。
なお、提供された資料は、問題解決後に速やかに破棄し、当社以外の第三者へ開示することは一切いたしません。
【実機提供による確認（有償）】
お客様のハードウェアおよびソフトウェアを送付いただき、ユーザーターゲットとの接続を確認します。ただしユーザーターゲットの機能動作を確認するものではありません。作業にかかった実費を請求いたします。
- （8）バージョンアップデータは当社 Web サイトよりダウンロード可能なファイルとして提供いたします。
バージョンアップのリリースについては、当社 Web サイト上での告知またはメールニュースにてご連絡いたします。
なお、記録媒体（CD-ROM 等）にて提供が必要な場合には、別途有償にて対応いたします。
- （9）代替機の貸出サービスとは、対象製品の修理時にお客様に一時的に代替機を提供するもので、該当対象製品が当社に届き次第、提供いたします。代替機（本体、ソフトウェア）のご使用により、お客様のコンピュータ及び接続された機器に損害が発生しても弊社では一切保証いたしません。お客様の過失により、代替機の紛失、破損、故障などが発生した場合には、相当する実費を請求させていただきます。
- （10）キーコード再提供とは対象製品のシリアル番号をご提示いただくことで該当するソフトウェアキーコードを再提供いたします。
- （11）出張サポートはユーザーターゲットサポートで解決せず、お客様と相談の上、必要と認められる場合に対応いたします。
対応にかかった実費（作業費・旅費・交通費など）を請求いたします。

第5条（サポートサービスの適用範囲）

- （1）お客様からのお問い合わせの内容がサポートサービスの対象であるかの判定は当社の判断によるものとします。
- （2）以下に列挙する内容に該当する場合はサポートサービスの対象外とします。また、当社がサポートサービスを行っている過程でお客様のお問い合わせ内容が当該サポートサービスの対象外であると判断した場合は、当社は直ちに当該お問い合わせに対するサポートサービスを中断できるものとします。

- ・登録ユーザー様以外の方からのサポート要請
- ・当社が動作保証していない環境下でのご使用に関する事項
- ・当社またはサポート対象製品の非公開情報に関する事項
- ・当社製品以外の製品に関する事項
- ・他社製品の開発環境に関する事項
- ・お客様固有の特殊な動作環境に関する事項
- ・他社製品との互換の確認および検証
- ・お客様のシステムの開発支援および技術指導
- ・対象製品が意図していない使用にて生じた問題
- ・事故により生じた問題に対するサービス
- ・お客様の過失および誤使用によって生じた問題
- ・当社の業務に重大な支障が生じると判断された場合
- ・問題解決のためにお客様の協力を得られない場合
- ・誹謗、中傷などを含むお問い合わせ
- ・お問い合わせ内容に虚偽、詐称があった場合
- ・反社会的な活動および業務に関わると判断された場合

- （3）サポート対象ユーザーの確認は、製品のシリアル番号と氏名にて確認し、これらが確認できない場合にはサポートサービスは受け付けられないものとします。

第6条（サポート対象製品の販売中止）

サポート対象製品が販売中止となった場合においても、第3条で定める適用期間内は、サポートサービスは提供されるものとします。

第7条（責任の制限）

サポートサービスの利用によりお客様に損害が生じた場合、当社は、派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。

第8条（権利譲渡の禁止）

お客様は当社の承諾を得ないでサポートサービスに基づく権利、または義務の全部または一部を第三者に譲渡することはできません。

本規定は2023年3月現在のものです。記載されている内容は予告なく変更する場合があります。

株式会社アルファプロジェクト
<https://www.apnet.co.jp>