

フレームワークスソフトウェア

WebRelease 2 オンラインサポートのご案内

本サポートサービスは、お客様の WebRelease の活用をご支援するために、電子メールによる技術的な疑問および障害に関するお問い合わせに対して、電子メールでお答えするものです。

■ サポート内容

- インストール方法について
- 基本的な操作方法や製品機能について
- WebRelease が原因で発生した障害について

他社製品やお客様固有の動作環境、お客様独自のテンプレート作成方法等に関する事項については、サポート対象外とさせていただきます。

お申し込み時に、サポート担当者を設定していただきます。サポート担当者は、対象製品の動作環境全般や、Web サーバや HTML 等の知識と経験を有することを前提とさせていただきます。

■ サポート期間

サービス開始日より規定の期間内、または規定数のインシデントが消費されるまでとなります。

インシデントとは、一つの問題について結論が出るまでを言います。インシデント数をカウントする為の回答終了の判断は、弊社基準に基づくものとさせていただきます。一度のお問い合わせに関連のない質問が含まれる場合には、複数のインシデントとしてカウントされることがあります。

■ お申し込み方法

別紙「WebRelease 2 オンラインサポート サービス規約」にご同意いただき、オンラインサポート購入申込書に必要事項をご記入の上、FAX または郵便でお送りいただくか、もしくは弊社 Web サイトより直接オンラインでお申し込みください。弊社が申込書の内容を確認し、サポート確認書を発送いたします。

■ 料金・お支払い方法

サポート確認書とともに請求書をお送りします。請求書記載の弊社口座へお振込みください。

(お支払い条件：月末締翌月末現金振込)

製品名	製品番号	金額 (税込)	期間・インシデント数
WebRelease 2 オンラインサポート	WR02OS	¥330,000.	12 カ月以内・10 インシデントまでのメールによるサポート
WebRelease 2 オンラインサポート・スポット	WR02SS	¥55,000.	1 インシデントのメールによるサポート

お問い合わせ先： info@frameworks.co.jp
株式会社フレームワークスソフトウェア
東京都中央区銀座 7-15-4 三島ビル 4F

フレームワークソフトウェア

WebRelease 2 オンラインサポート サービス規約

株式会社フレームワークソフトウェア（以下、「フレームワークス」という）は、お客様に以下の内容についてご同意いただくことを条件として、「WebRelease 2 オンラインサポート」（以下、「本サービス」という）を提供いたします。

第 1 条（本サービス内容）

1. フレームワークスはお客様に対し、本サービスの対象製品の以下の内容に関するお問い合わせに対する回答サービスを提供します。
 - インストール方法について
 - 基本的な操作方法や製品の機能について
 - WebRelease が原因で発生した障害について
2. 以下の事項はサポート対象外とします。
 - フレームワークスが明示する動作環境以外の環境下でのご使用に関する事項
 - お客様固有の動作環境に関する事項
 - 他社製品やそれらとの互換や連携に関する事項
 - お客様独自のテンプレートの作成方法
 - WebRelease が原因でない障害や再現性の無い障害
 - 日本国外からのお問い合わせ
3. お問い合わせとその回答は、全て電子メールによるものとします。電話によるお問い合わせ、およびサポートは実施しません。

第 2 条（本サービスの対象製品）

1. 本サービスは、WebRelease 2 Workgroup Edition または WebRelease 2 Enterprise Edition 以降に発売された同製品シリーズを対象とします。
2. 製品のバージョンアップの際には、本サービスはそのまま引き継がれます。
3. 本サービスは、お客様がユーザ登録を完了している製品に対してのみ提供されるものとします。
4. 本サービスは 1 度のお申し込みで WebRelease 1 ライセンスに対して提供されます。

第 3 条（サポート担当者）

1. お客様は、本サービス申し込み時にサポート担当者を設定するものとします。サポート担当者は、本サービスに関する事務手続きや弊社に対する窓口としての役割を担うものとします。
2. 対象製品の動作環境全般、およびウェブサーバや HTML 等の知識と経験を有する方をご担当者とさせていただきます。
3. やむをえない場合を除き、原則、問い合わせ担当者の変更はできないものとし、本サービスを第三者に譲渡、貸与、販売もしくは使用させることもできないものとします。

第 4 条（本サービスの有効期間）

1. 本サービス開始日より規定の期間、または規定数のインシデントが消費されるまでとなります。
2. インシデントとは一つの問題について結論が出るまでを言います。インシデント数をカウントするための回答終了の判断は、フレームワークスの基準に基づくものとします。また一度の問い合わせに関連のない質問が含まれる場合には、複数のインシデントとしてカウントされることがあります。

第 5 条（本サービス料金と支払方法）

1. 本サービス料金は、別紙「WebRelease 2 オンラインサポートのご案内」の通りとします。
2. 消費税は、お客様のご負担とします。また、税率が改正された場合も、改正後の税額を負担していただくこととします。

3. お客様は、本サービス料金、および消費税を弊社より請求書を発行した月の翌月末日までに銀行振込にてお支払いいただくものとします。

第 6 条（本サービスに対する協力）

お客様からお問い合わせいただいた問題の原因調査において、お客様に協力いただく場合があります。その場合、お客様は可能な範囲においてフレームワークスに協力いただくものとします。

第 7 条（本サービスの期間途中の終了）

1. お客様は、本サービスを期間途中で解約することができます。この場合、本サービス料金の返金はいたしません。
2. フレームワークスは、お客様の申し込み時に予測できなかった事由により、本サービスを期間途中で終了する場合があります。この場合の返金については、フレームワークスより別途ご連絡するものとします。
3. フレームワークスは、お客様が次のいずれかに該当するときには、お客様の同意を得ること無く本サービスを期間途中で終了することができるものとします。
 - 本規約に違反したとき
 - 弊社に対する債務の支払いを怠ったとき
 - 対象製品を不正に利用したとき

第 8 条（責任の制限）

1. フレームワークスのサポートは、あくまで助言としてお客様に提供されるものであり、お問い合わせいただいた問題の解決、お客様の特定の目的に適用すること、および不具合の修補を保証するものではありません。
2. フレームワークスは、サポートの利用によりお客様に生じた逸失利益、データの消失、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。いかなる場合も弊社が負う賠償責任は、本サービス料金を上限とします。
3. 問い合わせへの回答は、最善の努力をもってすみやかに行いますが、本サービスはレスポンスタイムを保証するものではありません。また、全てのご質問にお答えできることを保証するものではありません。

第 9 条（情報等の帰属）

1. 本サービスのもとにフレームワークスとお客様の間で交換されるサポートサービスの情報、およびこれにかかるノウハウ等はフレームワークスに帰属するものとし、フレームワークスはお客様の承諾なしにこれらの使用、利用、変更、複製、販売等をおこなうことができます。
2. お客様は、フレームワークスから入手した技術情報について、複製、販売、出版、その他営利目的での利用をおこなうことはできないものとします。

第 10 条（本規約の変更）

フレームワークスは、合理的な範囲内で本規約の内容を変更することがあります。

第 11 条（本サービス内容および料金の変更）

本サービス内容および料金等を変更したり、本サービスを停止したりする必要が生じた場合、フレームワークスは事前にお客様にご連絡するものとします。

WebRelease 2 オンラインサポート 購入申込書

別紙「WebRelease 2 オンラインサポート サービス規約」にご同意頂き、太枠内をご記入の上、株式会社フレームワークスソフトウェア（以下、フレームワークスという）までお送りください。フレームワークスが本購入申込書を受領した時点で、お客様により本オンラインサポートが発注されたこととなります。

フレームワークスが購入申込書を確認の上、約3営業日でサポート確認書とご請求書を発送いたします。

ご購入のサポートにチェックマーク✓をご記入ください	製品番号	サポート期間	インシデント数	金額（税込）	お支払い条件
<input type="checkbox"/> WebRelease 2 オンラインサポート	WR02OS	12 カ月以内	10	¥330,000.	月末締翌月末 現金振込
<input type="checkbox"/> WebRelease 2 オンラインサポート・スポット	WR02SS	—	1	¥55,000.	

サポート対象ライセンス

(下8桁のみご記入ください)

シリアルキー	*	*	*	*	-	*	*	*	*	-					-				
--------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--

購入申込みご担当者（確認書・ご請求書送付先）

ご記入日	年 月 日	サポート開始希望日	年 月 日
会社名			
部署名			
住所	〒		
ご担当者氏名		電話番号	
電子メール			

オンラインサポートご担当者（お問い合わせ担当）

会社名	
部署名	
ご担当者氏名	
電子メール	

FAX または郵便でお送りください

【FAX】 03-3547-3524
送信票は不要です

【郵送宛先】 〒104-0061 東京都中央区銀座7-15-4 三島ビル 4F
株式会社フレームワークスソフトウェア
保守・サポート係

株式会社フレームワークスソフトウェアは、本申込書により収集したお客様の個人情報を以下の目的にのみ利用いたします。尚、これらの利用にあたり、販売代理店および秘密保持契約を締結した上で業務委託を行っている者に対して、当該情報を開示する場合があります。

- サービスをご利用頂くためのアカウント管理
- 弊社が主催・共催するセミナーやその他イベントに関するご案内
- 保守契約更新のご連絡
- 販売代理店からの商品発送
- 弊社製品およびサービスのご案内
- オンラインサポートお問い合わせ対応時の参照