

[サービス仕様書]

サービス名称	型名
瞬快 Q/Aサービス	A*****M* A*****Q*
1. サービスの実施 乙は甲に対し、明細表記載のサービス（以下「本サービス」という）を実施します。なお、本サービスの内容は第4頁記載のとおりとします。	以 上
2. サービスの対象 本サービスの対象となるソフトウェア（以下「対象製品」という）は、乙製パッケージプログラム・プロダクト（プログラムNo. がAで始まるもの）のうち、別途乙が甲に通知するものとします。	
3. サービス実施の前提条件 (1) 本サービスを実施する前提として、甲は、乙または乙の認める第三者から、対象製品の使用を許諾されていることを条件とします。 (2) 乙が甲に対して本サービスを実施するにあたり、甲は、乙所定の書面に必要事項を記入のうえ乙に交付するものとします。当該書面の内容に変更があった場合も同様とします。 (3) 前号において乙が書面の交付を受けた場合、乙は、当該書面に必要事項が記載されていることを確認したうえで、当該書面記載の甲従業員である本サービス利用者（以下「サービス利用者」という）を登録し、当該サービス利用者に対して、本サービスの開始日、乙所定のID番号ならびに専用電話番号を通知するものとします。 (4) 第4項第(1)号に基づく質問・相談は、サービス利用者のみが行えるものとします。この質問・相談を行うにあたっては、甲は、サービス利用者に対し、前号により付与されたID番号を乙に通知させるものとします。なお、甲は、サービス利用者に対し、ID番号および専用電話番号を、当該サービス利用者以外の第三者に開示させないものとします。	
4. サービスの内容 (1) 問題解決支援 a. 乙は、電話またはE-mailにより、対象製品に関する下記のA.およびI.の質問・相談をサービス利用者から受け付け、回答します。 A. 対象製品についての仕様、利用方法、運用環境等に関する質問・相談 I. 対象製品が正常に動作しない場合における原因調査、回避措置等に関する質問・相談 b. 上記a.の質問・相談の受付・回答の時間帯は、月曜日から金曜日（乙の休業日を除く）までの9時から17時までとします。 (2) 情報提供 乙は甲に対し、対象製品に関する製品情報、技術情報、保守情報を提供します。 (3) 修正プログラムの提供 乙は、第(1)号a. I.の回避措置として、乙が必要と判断した場合、対象製品に関する修正プログラムを甲に提供します。 (4) レベルアップ版の提供 乙は、乙が必要と判断した場合、第(2)号の製品情報の中で通知した予防保守版、機能強化版（プログラムNo. が変更されないもの）に限り、以下「レベルアップ版」というを、甲に提供します。ただし、甲がレベルアップ版を使用する場合、旧レベルの対象プログラムの使用権は消滅するものとしますが、レベルアップの後、再度旧レベルの対象プログラムに戻して、当該旧レベルの対象プログラムのみを使用することができるものとします。	
5. 料金の負担 本サービスを利用する場合、電話を利用する際の電話料金および、E-mailを利用するために必要となるハードウェア、プログラム、電話料金、インターネット利用料等は甲の負担とします。	
6. 甲の義務 (1) 甲は、第4項に基づき乙より提供された修正プログラム、レベルアップ版およびバージョンアップ版について、対象製品の使用に関する契約記載の使用条件に従い使用するものとします。 (2) 甲は、対象製品が動作しているハードウェア等の障害発生に備えるため、当該対象製品および当該対象製品に係るデータのバックアップを取得するものとします。	
7. その他 (1) 対象製品のうち開発言語系の製品については、当該製品自体に関する質問・相談のみがサービス対象であり、当該製品を使用して甲が作成中、または作成済のプログラムについてはサービス対象外とします。また、プログラム作成に関するノウハウ提供、アドバイス、その他技術指導についても、サービス対象外とします。 (2) 甲は、甲が対象製品のカスタマイズをしたことにより生じたトラブルや仕様、利用方法、運用環境等に関する質問・相談には、乙が対応できない場合があることを了承するものとします。	