

## サポートセンターにおけるテクニカルサポート業務内容

アライドテレスिस株式会社（以下、「当社」といいます。） サポートセンターで実施しているテクニカルサポート業務（以下「本サポート」といいます。）は以下の通りです。

### 1. 受付時間

平日 9:00～12:00 / 13:00～17:00 （土日祝祭日および年末年始を除く月曜日から金曜日）

### 2. 本サポートの提供方法

- (ア) FAQ、設定例やソフトウェア等の Web 掲載による案内
- (イ) 電子メール
- (ウ) 電話

### 3. 対象製品

CentreCOM シリーズなど当社が販売したアライドテレスिसブランドを冠した製品（CO・またはCGで始まるコレガブランドは除く）。ただし、借用中またはご購入前の製品は除きます。

また、有償保守契約へのご加入が必須とされている製品、及び有償保守契約に現にご加入中の製品については、有償保守サービスにて対応させていただきますので、本サポートはご利用になれません。

### 4. 本サポートの範囲

- (ア) 製品仕様に関する確認
- (イ) 製品の操作方法・コマンドについての助言
- (ウ) 取り扱い説明書や設定例集などに記載されている一般使用例に基づいた利用方法の助言
- (エ) お客様にて作成された対象製品のコンフィグレーションへの助言
- (オ) 対象製品から出力されたログの解読と助言
- (カ) 不具合発生時の機器故障判断等の助言

### 5. 本サポートの範囲に関する留意事項

当業務は、日本国内でご購入いただきました機器を日本国内でご使用されるお客様への日本語によるサポートに限定させていただきます。特に、以下の事項について、本サポート対象外ですのでご注意ください

- (ア) ログ、設定情報等、サポートに必要と判断される情報のご提供依頼に際し、当該情報のご提供をいただけない場合
- (イ) お問い合わせ内容に対する、回答日時、回答方法又は特定の当社担当者を指定してのサポート

- (ウ) お客様が実際に利用されるコンフィグレーションの作成・編集
- (エ) お客様または代理店様にて構築された当社製品を含むシステム動作に関するサポート
- (オ) 提供方法に記載のないサービスの提供(現地サポート、現地調査など)
- (カ) お客様に代わってのソフトウェアのバージョンアップ又はその他変更に伴う作業。(これらの作業に関しては、当社が提供したソフトウェアが包含する問題であった場合にも同様とします。)
- (キ) 故障機器の代替機とする機器の貸出
- (ク) 環境要因による変色・変質

## 6. 免責及び注意事項

- (ア) 取扱説明書や設定例集などに記載された操作上の適用コマンドや一般使用例に基づいた利用方法につき助言させていただきます。ただし、結果としてお客様のご利用環境に沿ったコンフィグレーション作成に至ると思われる際には、当社の **Net.Pro** (IT 導入支援に関する有償サービス) をご案内させていただく場合がございます。
- (イ) ご相談事項につきましては、可能な限り製品仕様・解決方法を案内させていただきますが、社外秘事項に抵触する場合や、対象機器の仕様上の制限により、アドバイスできない場合がございます。
- (ウ) 間欠事象や再現性の乏しい事象に関しては、回答出来ない場合がございます。
- (エ) 当業務において、可能な限り正確な情報(回答)をご提供出来るよう努力いたしますが、回答内容の正確性・適切性は保証できません。また、提供した回答によって生じたいかなる損害(人の生命・身体に対する被害、事業の中断、事業情報の損失またはその他の金銭的損害を含みますが、これらに限定されません。)についても、当社の故意又は重大な過失による場合を除き、当社はその責を一切負わないこととします。
- (オ) 当社は予告無く本書の全部または一部を修正・改訂することがございます。

以上