

## ProWebRabbitサポート・サービスのご案内（規約）

ProWebRabbitサポート（以降、本サービスと称します。）は、お買い求めになられた弊社ソフトウェア製品に関するご質問・ご相談を、E-mail または FAX で受け付け、回答する技術サポート・サービスです。

※お電話によるお問合せには対応いたしておりません。

### 1. サポート範囲

- (1) ProWebRabbitのインストールに関する事項
- (2) ProWebRabbitの操作方法に関する事項
- (3) ProWebRabbitの運用に関する事項

など、ProWebRabbitソフトウェア製品に対するご質問への回答を提供いたします。

サポートは、お客様ご担当者を1名ご指定頂き、ご指定頂いたご担当者様からのお問合せに対し回答させて頂く方式となります。ご指定担当者様以外からのお問合せには回答できない場合があります。

ご質問内容によっては、弊社指定の情報の採取とご提供、修正モジュール（情報採取を目的とする場合を含む）の適用をお客様に実施頂けることを前提とさせていただきます。

また、製品に対するバージョンアップ版をリリースした際には、アップデートモジュールをご提供致します。（お客様先にて弊社指定のWebサイトよりダウンロード頂きます。）

ただし、サポートサービス期間中のバージョンアップ版リリースをお約束するものではありません。また、バージョンアップにより予告無く仕様変更となる場合もあります。

### 2. サポート期間

ProWebRabbitサポート・パスによるサポート期間は、ご注文後に弊社より発送するサポートパスに記載されたサポート期間の1年間になります。1年間を超えて継続してサポートをお受けになりたい場合には再度のご注文が必要となります。

### 3. サポート内容

#### 3-1 ProWebRabbitサポート・パス

ProWebRabbitサポート・パス（以降、パスと称します。）は、お客様が本サービスを受ける資格がある会員であることを証明するものです。

サービスの満了まで、お客様の責任において大切に保管してください。万が一、紛失された場合には、原則として、パスの再発行には応じられませんので、ご注意ください。

#### 3-2 パスの使用

パスを使用する（E-mailないしはFAXに会員番号をご記入いただく）ことで、お客様は本サービスの提供を受けることができます。

#### 3-3 回答

本サービスでは、以下の場合を質問に対する回答とみなします。

- (1) お客様の問題を解決したとき
- (2) お客様の問題を回避するための回避策を、弊社が提供したとき
- (3) お客様の問題を解決するであろう改修パッチ、アップデート版の入手方法を弊社が提供したとき
- (4) 弊社が問題解決にあたって、最大限の努力をしたとき

### 3-4 サービス保証

本サービスは、お客様のすべての質問に対して、回答するものではありません。

- (1) ご質問の回答（中間回答を含む）は、弊社ProWebRabbitサポートサービスの翌営業日以降になります。
- (2) 質問内容によっては、調査のためにお時間をいただく場合があります。

### 3-5 制限事項

本サービスには、以下の事項は含まれないものとします。

- (1) ご購入いただいたProWebRabbitバージョン以前のバージョンに関する質問
- (2) ご購入いただいたProWebRabbit以外のソフトウェアに関する質問、ならびにProWebRabbit以外のソフトウェアに起因するとと思われる現象に関する質問
- (3) ProWebRabbit以外の環境（ハードウェア、ネットワーク、OS、Webブラウザ等）に係わるとと思われる質問
- (4) ProWebRabbit登録情報等のお客様用の情報、ならびに環境を弊社で作成すること

### 3-6 サービス対象地域及び言語

本サービスは、日本国内でのみ有効です。また、質問および回答に使用する言語は日本語に限定させていただきます。

## 4. その他（ご契約に関する内容）

### 4-1 注文先およびサービス内容お問合せ先

三菱電機インフォメーションシステムズ株式会社  
ITソリューション事業本部 ITシステム事業部  
ITシステム営業部 第二課

TEL 03-5445-7679 E-mail [package@mdis.co.jp](mailto:package@mdis.co.jp) 担当：内海、高野

※ご契約後の本サービスの受付先は弊社より発行致しますパスに記載されております。

### 4-2 サービスの変更及び停止

サービス提供の諸条件、運用規約などはお客様に断りなく変更される場合があります。また、一時的に本サービスの提供を停止する場合があります。ただし、この場合、ソフトウェア製品のユーザ登録をなされている方には事前に通知します。

### 4-3 秘密保持

お客様が本サービスを利用することで入手した情報は、お客様個人として利用する以外、複製・販売・出版その他いかなる方法においてもご利用を禁止致します。

### 4-4 解約

お客様のいかなる事情におきましてもお支払いいただきましたサポート料金は、いっさい返還致しません。

### 4-5 損害補償

お客様が本サービスを利用することで発生した損害に対し、弊社はいかなる責任も負わないものとします。

### 4-6 サービスの打ち切り

お客様が本サービスを不正に利用した場合や、故意にサービスの提供を妨害するような行為を行われた場合には、弊社は、本サービスの提供を直ちに打ち切ることができるものとします。