

# ChatLuckサポートサービス約款

## 1. サービス提供内容

### (1) 技術サポート

「ChatLuck」に関する、次のお問合せに対応します。  
(カスタマイズを実施している場合は、その内容も対応範囲に含まれます)

- ・操作方法や設定方法、サーバー環境やOSなど動作環境に関するお問合せ
- ・不具合確認や原因調査、問題切り分けなど、障害に関連するお問合せ
- ・パッチモジュールの適用およびバージョンアップ作業に関するお問合せ
- ・サーバー変更に伴うデータ移行に関するお問合せ

### (2) ICEサーバーサービス提供

「ChatLuck」の音声通話・ビデオ通話・画面共有機能の利用に必要なICEサーバーを、インターネット上でサービス提供いたします。

### (3) ライセンスキー再発行

「ChatLuck」をインストールして利用するサーバーの変更に伴うライセンスキーの再発行に対応します。

### (4) 新バージョンの無償または特別価格提供

「ChatLuck」の新バージョンがリリースされた際には、製品版を無償または特別価格にてご提供いたします。(新バージョンの適用に伴う各種作業（インストールやデータ移行等）の実施については、本サービスの対象外です)

### (5) カスタマイズ内容の保守および再カスタマイズ時の値引き対応

カスタマイズを実施している場合、カスタマイズ部分のソース・オブジェクトおよびドキュメント等の管理をいたします。また、「ChatLuck」の新バージョンに対して再カスタマイズをご依頼される場合、年1回を限度として、カスタマイズ部にかかるサポートサービス料金1年分を再カスタマイズ費から値引きいたします。

## 2. サービス提供方法

### (1) 技術サポート

当社製品サイトの専用問合せページ、または電子メール、FAXにて、お問合せ内容を当社まで送信ください。

問合せページ	<b>ChatLuck製品サイト</b> <b>(<a href="https://www.chatluck.com/">https://www.chatluck.com/</a>)</b> <b>→サポート→技術サポートお問合せ</b>
電子メール	<b>cltech@chatluck.com</b>

※電子メール、FAXでのお問合せ時は、お問合せ内容の冒頭にサービス証書の「サポートサービス番号」を必ず記載してください。

操作方法や設定方法など、製品の仕様や利用方法に関するお問合せにつきましては、カスタマセンターでもご案内しております。

カスタマセンターTEL	<b>045-640-5775</b>
-------------	---------------------

#### <受付時間>

午前9:00~12:00 および 午後1:00~5:30

※土曜日祝日および別途通知する当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）を除く

#### <当社からの回答>

電子メール、FAX、電話のいずれかにて、回答内容をご連絡します。

(対応時間：土曜日祝日および当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日)

※お問合せ内容により、返答までにかかる時間が異なります。

### (2) ICEサーバーサービス提供

「ChatLuck」の音声通話機能、ビデオ通話機能および画面共有機能を利用する際、クライアント端末から自動的にICEサーバーサービスへの接続が行われます。

### (3) ライセンスキー再発行

当社製品サイトのライセンスキー申請ページから、ご依頼内容を当社まで送信ください。

ライセンスキー申請	<b>ChatLuck製品サイト</b> <b>(<a href="https://www.chatluck.com/">https://www.chatluck.com/</a>)</b> <b>→サポート→ライセンスキー申請</b>
-----------	--

#### <当社からの通知>

電子メールにてライセンスキーを通知します。

(対応時間：土曜日祝日および当社休業日（夏期休暇、年末年始休暇）を除く、月～金曜日)

※当社営業日17時までの申請受理分につきましてはその当日中に、また当社営業日17時以降および当社休業日の申請受理分につきましては、翌営業日に送付いたします。

### (4) 新バージョンの無償または特別価格提供

別途問合せ担当者に通知いたします。

## 3. サービス提供期間

(1) 初年度のサポートサービスは、お客様の初回ライセンス購入日からご提供いたしますが、契約上のサービス期間は、当社ご注文受付日の翌日から1年間を基本期間とします。

(2) 次年度以降のサポートサービス期間開始日は、前年度サービス期間満了日の翌日からとなります。

(3) サポートサービス期間途中に、お客様が追加ライセンス等を購入された場合、追加購入したライセンスのサポートサービスは、お客様が購入した日から提供いたしますが、提供期間は追加前ライセンスのサービス期間に準拠するものとします。追加ライセンス等の購入によりサービス料金に変更が生じた場合、追加後の新サービス料金は、翌年度のサポートサービス購入時から適用されます。

(4) サポートサービス期間は、サポートサービス証書に定めるものとします。

#### 4. ICEサーバーサービス免責

(1) 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合、ICEサーバーサービスの提供を中止することができるものとします。

1. 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備の保守上、又は工事上やむを得ない場合
2. 当社又は当社の指定した業者が本サービスのメンテナンスを実施する場合
3. 当社又は当社の指定した業者の電気通信設備に障害が発生した場合
4. 電気通信事業者又は当社の指定した業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供を行うことが困難になった場合
5. 前各号のほか、当社がやむを得ないと認める事由がある場合

(2) 当社は、前項第1号によりICEサーバーサービスの提供を中止する場合は14日前までに、前項第2号から第5号のいずれかによりICEサーバーサービスの提供を中止する場合は予め、その理由、実施期日及び実施期間を当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。

(3) 当社は、天災地変、その他の緊急事態の発生により、通信需要が著しく輻輳するなど、通信の一部又は全部を利用することができなくなった場合若しくはそのおそれがある場合、公共の利益の為に緊急を要する事項と内容とする通信を優先的に取り扱う為、ICEサーバーサービスの提供を中止することができるものとします。

(4) 当社は、自らの裁量により、お客様の承諾を得ることなくICEサーバーサービスの全部又は一部を廃止することができるものとします。

(5) 当社は、前項によりICEサーバーサービスの全部又は一部を廃止する場合、当該廃止の2ヶ月前までに当社が適切と判断する方法（ウェブサイト上での表示、お客様に対する電子メールでの通知等の方法を含みますが、これに限定されません。）でお客様に通知します。

(6) 当社は、ICEサーバーサービスの提供中止または廃止によりお客様に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

#### 5. その他契約条件等

別紙「desknet'sシリーズ製品共通サポートサービス約款」の内容に準じます。

以上