



HULFT Square 標準テクニカルサポート / HULFT Square Standard Technical Support

October 10th, 2023 Revision 2.0

株式会社セゾンテクノロジー / Saison Technology Co., Ltd.

April 1st, 2024

改訂履歴 / Revision History

※本HULFT Square 標準テクニカルサポートは、他の言語に翻訳され、日本語による本HULFT Square 標準テクニカルサポートとその他の言語による翻訳版の間に相違がある場合には、日本語による記述があらゆる点について優先します。

*If this HULFT Square Standard Technical Support is translated into other languages, and there is any discrepancy between the Japanese version of the HULFT Square Standard Technical Support and any translated version in any other language, the Japanese version shall prevail in all respects.

(日本語版 / Japanese ver.) [p3~p5](#)
 (英語版 / English ver.) [p6~p8](#)

版数/Revision	発行日/Date of Issue	変更内容/Changes
初版 / Rev. 1.0	August 22 nd , 2022	
2版 / Rev. 2.0	October 10 th , 2023	変更履歴、版数を追加 サポートパートナーによるサポートについて追記 Added revision history, revision number Added about support by support partners

HULFT Square 標準テクニカルサポート(1)

項目	内容
窓口	HULFT Squareサービス機能「問合せチケット発行」にて受付 ※専用WebサイトへのアクセスはHULFT Squareへのログインが必要となります。
受付時間	24/7
対応時間	FAQの参照はいつでも可能です。 問合せへの対応時間は以下ようになります。 日本時間 月曜日～金曜日 9:30～17:00 なお、休日は対応除外といたします。 ※海外への対応については個別にご確認ください。
対応言語	日本語と英語

※オプションで、Lv1.サポートの24時間365日対応を承っております。

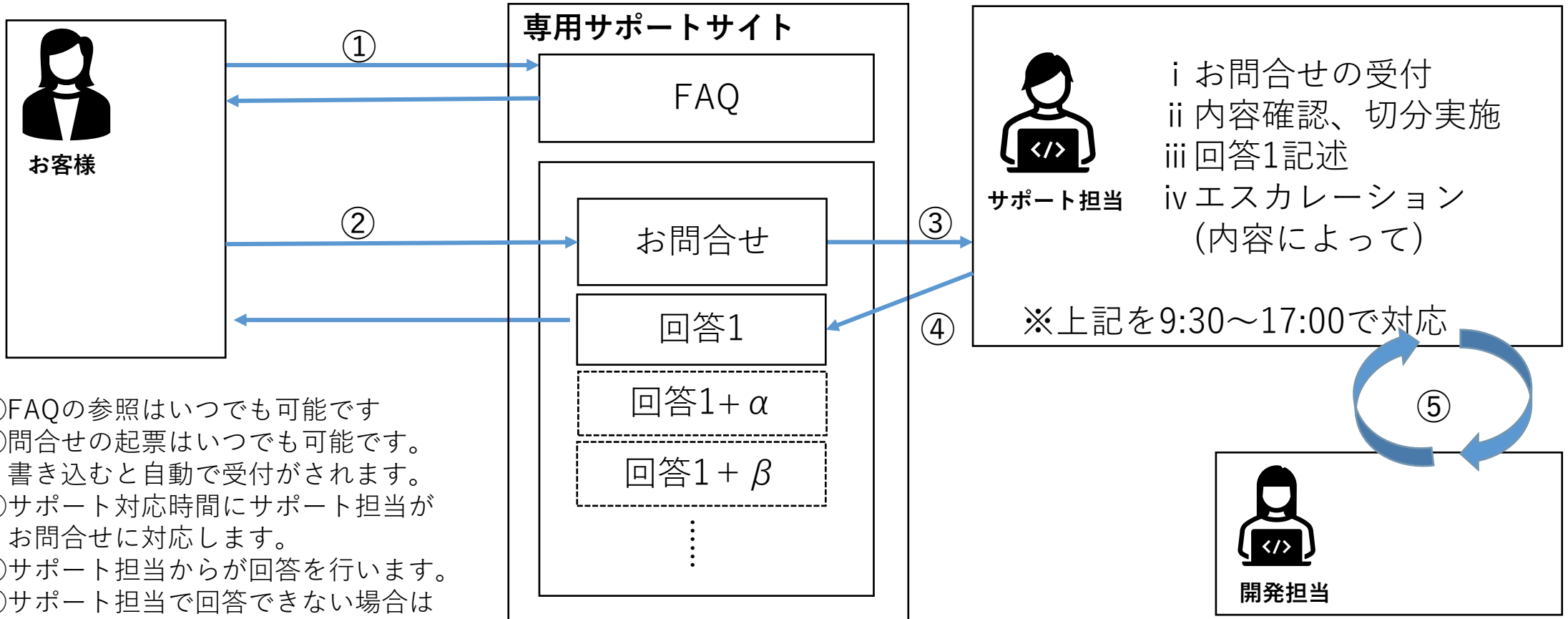
※サポートパートナー様のサポートを受ける場合は上記の限りではありません。

HULFT Square 標準テクニカルサポート(2)

- ・テクニカルサポートとしてご提供するものは以下の2種となります。
 - (1) FAQ
 - (2) お問い合わせ対応
- ・いずれも、HULFT Squareサービス機能「問合せチケット発行」からのアクセスとなります。当機能のご利用はHULFT Squareへのログインが必要です。
- ・弊社製品の観点より、発生事象に対しての調査、原因切り分けを実施いたします。調査、原因切り分けの結果、弊社製品に起因する問題の場合は、問題解決への対策、対応を提示いたします。
- ・提供される対応レベルは次の通りです。

対応レベル			内容
Lv1	Lv2	Lv3	
↓	↓	↓	製品の使い方や、仕様に関するお問い合わせ、情報提供
	↓	↓	製品の障害に対する復旧支援/製品の障害事例回答
		↓	Level 2 の原因調査、および恒久対策の提示

HULFT Square 標準テクニカルサポート(3)



- ①FAQの参照はいつでも可能です
- ②問合せの起票はいつでも可能です。
書き込むと自動で受付がされます。
- ③サポート対応時間にサポート担当が
お問い合わせに対応します。
- ④サポート担当からが回答を行います。
- ⑤サポート担当で回答できない場合は
開発担当にエスカレーションします。

HULFT Square Standard Technical Support (1)

Items	Contents
Reception Desk	<p>Please contact us from "Inquiry Ticket Issue" in the HULFT Square Service function. *Customers need to log in to HULFT Square to access the dedicated website first.</p>
Office Hours	24/7
Response Time	<p>Customers can refer to the FAQs at any time. The response time to inquiries will be as follow Monday-Friday 9:30-17:00(JST) except holidays *Please check individually for overseas correspondence.</p>
Languages Supported	Japanese / English

*We offer 24/7/365 support for Level 1 as an option(check the details on the next page.)

*The above does not apply when receiving support from support partners.

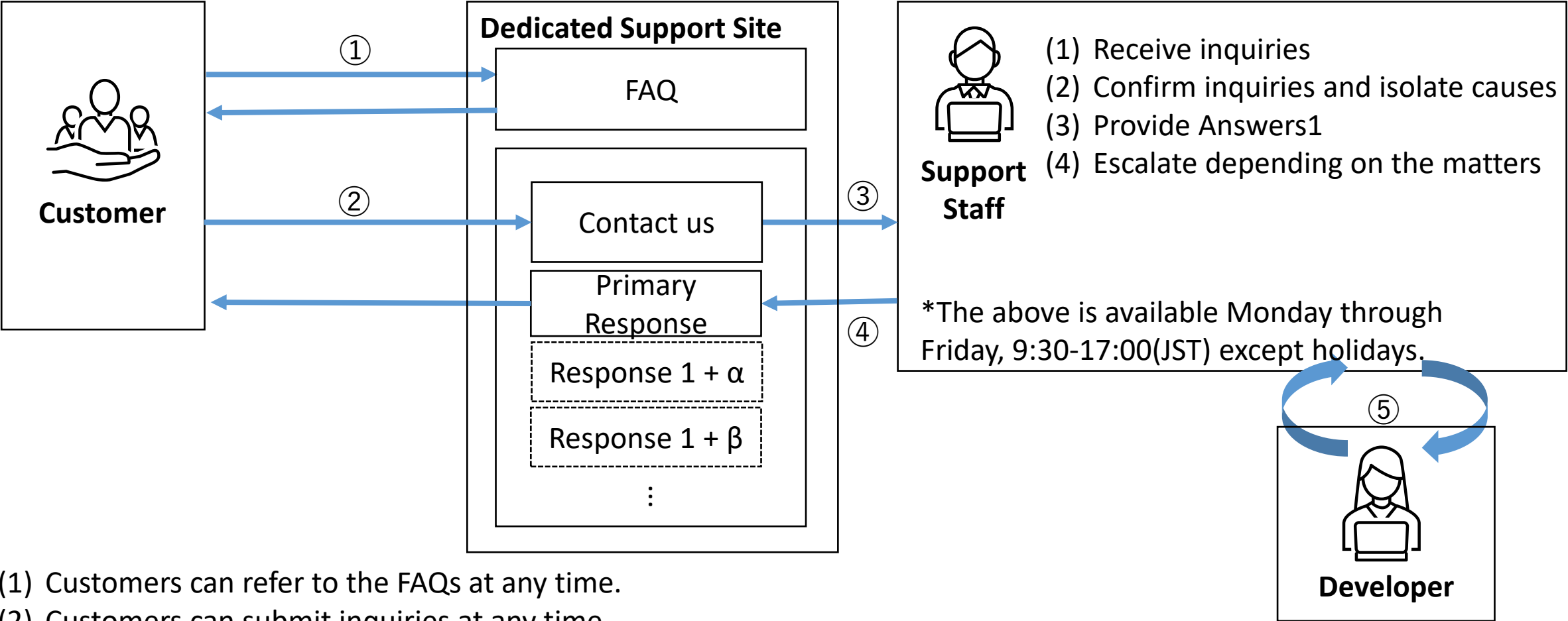
HULFT Square Standard Technical Support (2)

1. We provide the following two types of technical support.
 - FAQ
 - Response to inquiries
2. All of the above are accessed from the HULFT Square Service function “Inquiry Ticket Issuance.”

*To use this function, you need to log in to HULFT Square.
3. We will investigate and isolate the problem's cause from our products' perspective.
 If our products cause the problem, we will present countermeasures and responses to solve the problem.
4. The levels of support provided are as follows.

Support Level			Contents
Level 1	Level 2	Level 3	
↓			Inquiries and information on product usage and specifications
	↓		Recovery support for product failures/Responses to product failure cases
		↓	Investigate the cause of Level 2 and propose permanent measures

HULFT Square Standard Technical Support (3)



- (1) Customers can refer to the FAQs at any time.
- (2) Customers can submit inquiries at any time.
- (3) Support staff will respond to customers' inquiries during the support response time.
- (4) The support staff will reply to customers' inquiries.
- (5) We will escalate inquiries to the development staff if the support staff cannot respond.