

令和元年9月3日

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ

HULFT事業部

## 「令和元年8月の前線に伴う大雨による災害」にかかる支援について

この度の大雨による災害により被災された皆さまに、心よりお見舞い申し上げますとともに、一日も早い復興をお祈り申し上げます。

弊社は、令和元年8月の前線に伴う大雨による災害により、災害救助法が適用された地域のお客様を対象に支援を実施します。今後災害救助法適用地域が追加された場合、同様の措置を拡大します。

### 記

#### 1. 技術サポート契約更新手続きに関する支援について

##### (1) 内容

大雨の影響により HULFT Family製品の技術サポート契約の継続手続きに時間を要する場合、契約更新手続き期間を最大で令和元年10月31日まで延長し、手続き完了までの間、問い合わせ対応を実施します。

##### (2) 対象となるお客様

- ・災害救助法適用地域に、HULFT Family製品を使用したシステムが設置されている。
- ・既存の技術サポート契約（注1）が、令和元年8月31日から令和元年9月30日までの間に終了し、かつ同契約を継続利用するために更新する意志がある。

（注1） 弊社との直接契約であり、かつ、お申し込み時点で未更新の技術サポート契約に限ります。 ※ なお、条件に関してご不明な点につきましては、弊社問い合わせ窓口までお問い合わせください。

##### (3) 実施詳細

- ・事前に対象となるお客様からご申告が必要になります。下記リンクより、申込書をダウンロードいただき、必要事項をご記入の上、受付期間内にお送りください。
  - ・申込書 [https://www.hulft.com/download\\_file/14254](https://www.hulft.com/download_file/14254)
- ・受付期間： 令和元年9月4日から 令和元年10月31日 17時まで

#### (4) 注意事項

- ・ 手続延長期間中の技術サポートサービスは問い合わせ対応に限定させていただきます。  
(期間中、技術サポートサイトのログインは出来ません)
- ・ 問い合わせ対応のサポートサービス内容は既存の技術サポート契約と同じになります。
- ・ 何らかの理由によりお客様が利用条件を満たさなくなった場合、もしくは、お客様による不正行為または不適切とみなされる事案が発生した場合、適用を中止させていただくことがあります。

## 2. 対象地域のお客様への技術支援について

### (1) 内容

弊社コミュニティサイト「HULFT OrangeLab.」にて、HULFT Family製品をお持ちのお客様に対し、技術サポートサービススタッフによる技術支援を提供させていただきます。

### (2) 対象となるお客様

- ・ 災害救助法適用地域に、HULFT Family製品を使用したシステムが設置されている。
- ・ HULFT OrangeLab. に会員登録されている。  
未登録のお客様は、事前に会員登録をお願いいたします。
- ・ 技術サポート契約は必須ではありません。契約されていないお客様についても、技術支援いたします。

### (3) 実施詳細

- ・ HULFT OrangeLab. に今回の支援専用のトピックを設けます。
  - ・ <https://hulftorangelab.zendesk.com/hc/ja/community/topics/360000014441>
  - ・ ご利用には、ログインが必要となります。
- ・ 受付期間は、令和元年9月4日9時30分から令和元年10月31日17時までとなります。
  - ・ 上記受付期間以降も参照可能です。

### 3. HULFT Family製品に関する技術情報の公開について

#### (1) 内容

技術サポートサイト内で提供しているテクニカルFAQを一般公開します。

#### (2) 実施詳細

- ・システムの移行に関する情報を中心に、テクニカルFAQの一部を一般公開します。
- ・技術サポートサイト「テクニカルFAQ-特別公開(期間限定)-」よりご参照下さい。  
対象 URL : [https://faq2.hulft.com/category/show/3068?site\\_domain=open\\_jp](https://faq2.hulft.com/category/show/3068?site_domain=open_jp)  
今回公開するFAQについては、ログインの必要はありません。
- ・公開期間は、令和元年9月4日9時30分から令和元年10月31日17時までとなります。
- ・上記期間以降、一部FAQコンテンツへの参照については技術サポート契約が必要となります。

### 4. 本件に関する問い合わせ先

HULFT インフォメーションセンター

E-Mail : [info@hulft.com](mailto:info@hulft.com)

電話 : 0120-80-8620

以上