



2013 年 7 月 1 日
(改訂日 : 2013 年 7 月 12 日)
※改訂履歴は最終ページに記載

お客様各位

株式会社 セゾン情報システムズ
HULFT 事業部

技術サポートサービス・加入ルール改定のお知らせ

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社「HULFT」製品の技術サポートサービスの利便性および加入しやすさの向上を図るため、下記の通り技術サポートサービス加入ルールの改定を実施いたします。今後ともより良いサービスをご提供できるよう努めてまいりますので何卒よろしくお願い申し上げます。

記

1. 改定概要

- (1) 新規加入時の技術サポートサービス開始基準日の変更（製品出荷日の翌月 1 日に統一）
- (2) 継続(更新)時の申込猶予期間の廃止
- (3) 遡及期間分の割増料金の廃止（開始基準日までの遡りは継続）
- (4) 継続(更新)のご注文が無い場合の契約満了日翌日以降のサービス提供停止

2. 改定実施日

2013 年 8 月 1 日 ご発注分より適用

3. 改定内容の詳細

【別紙 1】をご参照ください

その他ご不明な点等ございましたら、弊社担当営業もしくは HULFT パートナー各社までお問い合わせください。

以上

【別紙 1】

(1) 新規加入時の技術サポートサービス開始基準日の変更

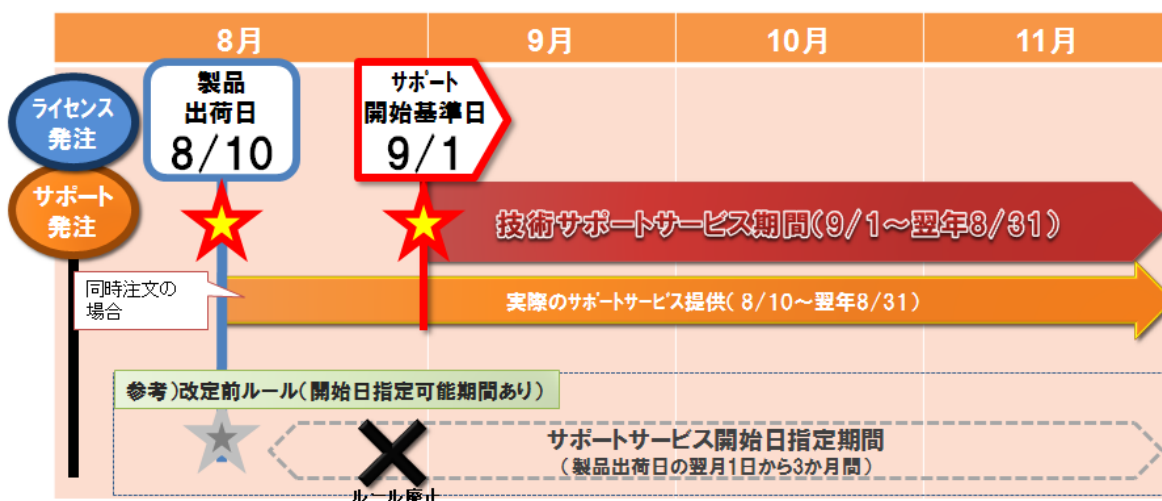
<現在>

- ◆技術サポートサービス開始日指定可能期間内（※）で指定可能

※製品出荷日の翌月 1 日から起算し 3 ヶ月以内

<改定後>

- ◆技術サポートサービス期間の開始基準日＝サポート対象製品出荷日の「翌月 1 日」に統一



<技術サポートサービスのご利用について>

- ・技術サポートサービスのご発注は原則、製品と同時にお願いします。
- ・同時にご注文いただいた場合は、技術サポートサービスは製品出荷日より利用可能です。
- ・同時にご注文いただけない場合、サポートサービスご利用開始日は、ご注文日（セゾン情報システムズ受付）の 4 営業日後からとなります。

- ◆技術サポートサービス開始日を開始基準日より後に設定したい場合は・・・

開始基準日～サポート開始日前までの必要月数分（※）の「導入期間技術サポートサービスパック」をご利用ください。

※サポート開始日は毎月 1 日のみ設定可能です。日単位での期間調整はできません。



<「導入期間技術サポートパック」ご発注時の注意事項>

- ・必ず技術サポートサービスと合わせてご発注ください。単独でのご発注はできません。
- ・必ず開始基準日以前にご発注ください。開始基準日以降のご発注はできません。

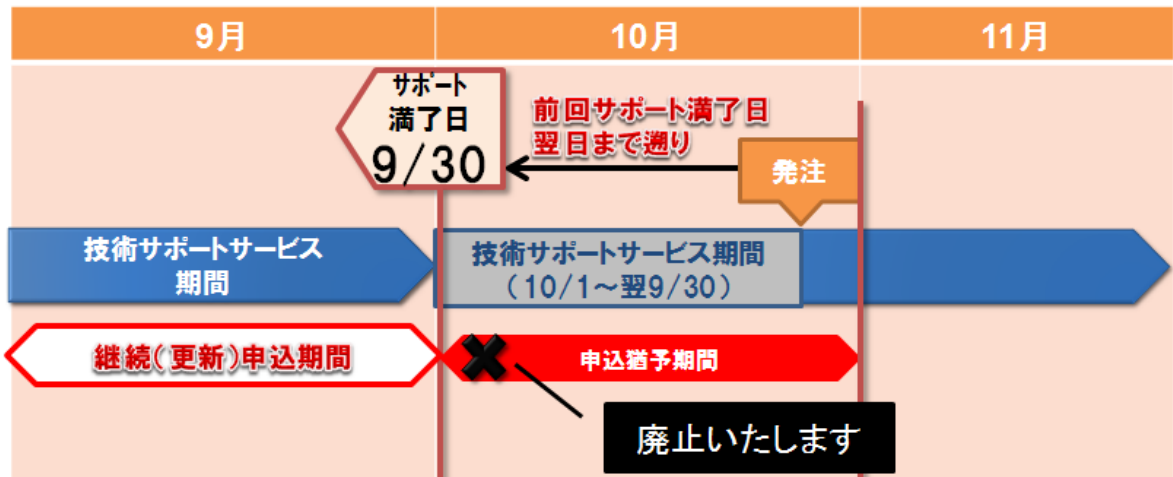
(2) 継続(更新)時の申込猶予期間の廃止

<現在>

技術サポートサービスの継続(更新)時の申込(注文)は、満了日翌月末日まで

<改定後>

技術サポートサービスの継続(更新)時の申込(注文)は、サポートサービス期間の満了日まで



(3) 遡及期間分の割増料金の廃止（開始基準日までの遡りは継続）

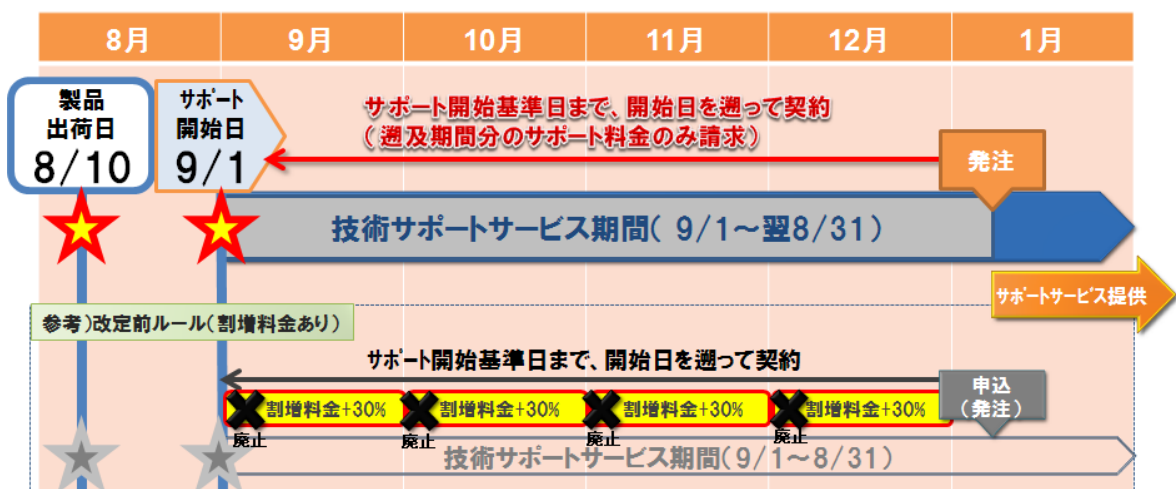
<現在>

技術サポートサービス新規加入・継続(更新)申込猶予期間を経過した遡及期間分（1 ヶ月単位）に対し、通常料金の 130%（通常料金＋割増料金 30%）が発生

<改定後>

遡及期間分のサポート料金のみ請求

（新規加入時は開始基準日まで／継続(更新)時は満了日翌日まで 遡及）



(4) 継続(更新)のご注文が無い場合の契約満了日翌日以降のサービス提供停止

<現在>

技術サポートサービス満了日以降も、継続(更新)申込猶予期間中の注文手続き待ち案件等で、継続サービス提供実施

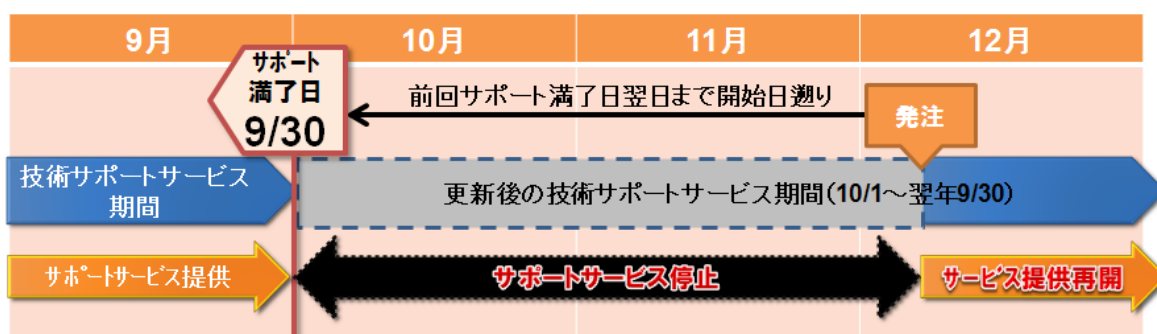
<改定後>

申込猶予期間廃止（上記（2））に伴い、注文が無い場合にはサポートサービス満了日翌日以降のサービス提供を停止

【対象サービス】

- ①サポート問合せ窓口利用 ②製品のバージョンアップ版申込 ③製品のリビジョンアップ版提供
- ④HULFT FAQ（テクニカル FAQ）利用 ⑤テクニカルサポートサイト利用

※③④は現行ルールにおいても満了日翌日よりサービス提供を停止していますので現行運用との変更はありません。



<手続き／ご注文に関する注意事項>

- ・弊社にてご注文書等を受領し、お客様へのサービス提供が継続開始となるのは、弊社注文書受領日より4営業日目からとなります。満了日間近のご注文はサービスの継続利用ができない期間が発生する場合がございますので、ご注意ください（下記図参照）。また、年末・年始／ゴールデンウィーク等にかかるご注文時には、弊社休業日も考慮のうえ、余裕をもったご注文をお願いいたします。
- ・セゾン情報システムズでの注文書の受付締め時間は「毎営業日 17 時まで」です。17 時以降のご注文は翌営業日の受付となります。

<満了日間近のご注文に対するサービス提供>

	8/27 (水)	8/28 (木)	8/29 (金)	8/30 (土)	8/31 (日)	9/1 (月)	9/2 (火)	9/3 (水)
(1) 満了日の 3営業日前にご注文	ご発注 営業日①	営業日②	営業日③			営業日④		
	サービス利用可能					サービス利用可能		
(2) 満了日の 2営業日前にご注文		ご発注 営業日①	営業日②			営業日③	営業日④	
		サービス利用可能				利用不可	サービス利用可能	
(3) 満了日の 1営業日前にご注文			ご発注 営業日①			営業日②	営業日③	営業日④
			サービス利用可能			サービス利用不可		利用可能

以上

【改訂履歴】

2013/7/12

「(4)継続(更新)のご注文が無い場合の契約満了日翌日以降のサービス提供停止」の【対象サービス】に
注記※を記載しました。