

「HiConnex サポートポリシー」

セレンディップ・ホールディングス株式会社ではクラウドサービスをより有効にご活用いただくためのバックアップサービスとして、「各種サポートサービス」をご用意いたしております。

お客様におかれましては、以下の「サポートポリシー」をご確認、ご理解いただき、クラウドサービスサポートをご利用くださいますようお願い申し上げます。

1. クラウドサービス サポートの提供条件について

クラウドサービスを利用するコンピュータの OS（オペレーティング・システム）および前提ソフトウェアが製造元の通常サポート対象となっていることとします。

障害対応において、弊社製品に起因するかまたは弊社製品以外の製品に起因するかの切り分けが必要な場合、当該第三者製品の製造元への問合せ等、切り分けに必要なご協力をお願いいたします。また、障害対応に伴い、お客様が実施されるシステム検証等の費用については、お客様にて負担いただくものとします。

2. 各種クラウドサービス サポートについて

お客様からのお問い合わせは、Web お問い合わせフォームまたはメールにてお問い合わせください。

お問い合わせの内容を確認させていただいたうえで、無償サポート、有償サポート、サービス障害（弊社システムに起因するもの）、別途個別対応等に切り分けし、対応いたします。有償サポートとなる場合には、その旨を連絡させていただき、ご要望にあわせてお問い合わせ範囲を無償サポートで対応可能な範囲にご変更いただく、又は、有償サポート等で対応させていただくかを確認させていただきます。

お問い合わせ内容	1.導入方法や標準機能に関するお問い合わせ 2.エラーや接続不可などの障害 3.弊社で提供しているサービス画面を確認し標準の機能で解決できる範囲のお問い合わせ
回答	お問い合わせの解決のための手順や方法などを回答させていただきます。 設定変更等の作業は、お客様自身で実施いただきます。
受付時間	平日 9:00～17:00 ※祝日・年末年始 その他の弊社の休業日を除く。

受付窓口	<p>Web お問い合わせフォームよりお問い合わせください。 (ログインが必要です)</p> <p>お問い合わせの際にいただきたい情報 お問い合わせ内容を簡潔にご説明ください。 －発生している事象、困っている内容、実現したいことなど</p> <p>お問い合わせ内容の補足となるような画面キャプチャや資料 (CSV など) がありましたら、添付してください。</p>
回答時期	<p>お問い合わせは受付順に順次対応させていただき、3 営業日以内に 1 次回答をさせていただきます。</p>

3. 各種サポートのお問い合わせについて

- ① お問い合わせの内容が複雑であり対応が困難であると判明した場合、問題判別と解決の時間短縮を最優先とさせていただくために、貴社環境等へのログインや担当者を変更する場合があります。
- ② お問い合わせ終了時に、サポート担当より”お問い合わせ終了確認”のメールをさせていただきます。サポート担当より確認のメールが届きましたら、終了の可否についてご返信ください。なお、弊社からの”お問い合わせ終了確認”のメール送信後、5 営業日が経過した時点でご返信いただけない場合、「お問い合わせ終了」として取扱いさせていただきます。
- ③ お問い合わせにおいてデータ (デバッグログや設定ファイル、CSV など) の授受が必要な場合は、メールにてご提供をお願いいたします。
- ④ サポートサービス提供の対象外事項について
以下のいずれかに該当する場合、弊社によるサポート対応の対象外となります。このため、弊社の裁量によりサポートサービスの提供を一部制限させていただく場合があります。
 - ・ 弊社が推奨する動作環境にて対象クラウドサービスをご使用いただけていない場合
 - ・ 対象クラウドサービスのマニュアル等、関連資料どおりにご使用いただけていない場合
 - ・ 誤操作もしくは自己の修正により対象クラウドサービスの利用に問題が生じた場合
 - ・ コンピューター・ウィルスの感染、コンピューター設備の故障、インターネットの通信の障害、または第三者のソフトウェアの障害によって対象クラウドサービスが正常に利用できない場合

⑤ サードパーティモジュール（OSS 含む）へのお問い合わせについて

弊社クラウドサービスで使用しておりますサードパーティモジュール（OSS 含む）の利用状況やバージョン情報は、セキュリティリスクの観点から公開していません。このためお問い合わせをいただいてもお答えできない場合がありますことをご了承ください。なお、脆弱性等への対応については各サービスの SLO にて定めておりますのでご確認ください。

4. 情報のお取り扱いについて

お客様よりご提供いただくデータにつきましては、お客様の責任においてご送付いただきますようお願いいたします。

ご提供いただいたデータは、弊社プライバシーポリシー、およびお客様とのご契約に基づき、適切に管理いたします。

サポートサービスにおいて、弊社が提供する各種情報の著作権等の知的財産権は、弊社または当該情報の提供元に帰属します。

以上

2022 年 12 月 19 日制定