

サポートご利用ガイド

サポート概要

HDE Controller サポート(以下、「本サービス」といいます)は、HDE Controller の各 Edition 製品(以下、「本製品」といいます)をご購入されたお客様に対し、本製品の各種サポートを提供するサービスです。

本サービスには、本製品の基本的な使用方法に関するご質問・お問い合わせの権利や、ソフトウェアのバージョンアップの権利等があります。

ご利用にあたって

本サービスをご利用頂くために、本製品のサポート契約をよくお読みの上、本サービスのご購入日から起算して 60 日以内に、当社 Web サイトよりユーザー・サポート登録を行ってください。当社 Web サイトでの入力後、当社にて登録作業が完了した日をもってサポート登録日となり、本サービスの提供が開始されます。

なお、当社へのご質問・お問い合わせは、ユーザー・サポート登録時にサポート担当者として登録された方がみが行うことができます。サポート担当者以外の方からのご質問・お問い合わせはお受けすることができませんので、予めご了承ください。

ご質問・お問い合わせの際は、プロダクト ID を必ずお知らせください。また、トラブルや不具合に関するご質問・お問い合わせの場合は、本製品を操作した手順をできるだけ詳しくご説明ください。

ユーザー登録・サポート登録時の登録内容が変更になる場合には、サポートサイト (<https://hde.jp/support/controller/>) の Web お問い合わせページよりご連絡ください。

主なサポート内容

- ・ 本製品のインストール・アンインストール方法、各種機能、各種障害等に関するご質問・お問い合わせにお答えします。
- ・ 同一バージョンにおける不具合等を修正したソフトウェア(アップデート版)をダウンロードすることができます。
- ・ 当社 Web サイトからのダウンロードにて、本製品のバージョンアップ版を入手することができます。
- ・ 本製品のアップデート情報を、ご通知いたします。

サポート対象外となるご質問・お問い合わせ

- ・ サポート対象外 OS 上で本製品を使用した場合のご質問・お問い合わせ
- ・ 本製品を使用しない各種サーバーの設定に関するご質問・お問い合わせ
- ・ OS のインストールおよびハードウェアの設定に関するご質問・お問い合わせ
- ・ 各種コマンドやエディタの使用法に関するご質問・お問い合わせ
- ・ OS 自体の障害に対するご質問・お問い合わせ
- ・ 本製品をインストールしていないサーバーやネットワーク構成に関するご質問・お問い合わせ
- ・ サポート担当者以外の方からのご質問・お問い合わせ

※上記の他、当社は、お客様からのご質問・お問い合わせに対して、秘密情報であることを理由に回答をお断りすることがあります。

サポート対象 OS

本製品のマニュアルおよび当社 Web サイトにて、サポート対象 OS として記載された OS 上で使用されている本製品についてのみ、本サービスを提供いたします。当社は、ディストリビューターのサポート終了等に伴い、本製品のサポート対象 OS を変更し、当社 Web サイトや当社からのメールにてお知らせすることがあります。よって、本製品のマニュアルと当社 Web サイトの記載に差異が生じた場合は、Web サイトの記載を有効といたします。

最新のサポート対象 OS については、当社 Web サイトをご確認ください。

サポートの提供期間

本サービスの提供期間は、ユーザー・サポート登録日から、サポート基準日(*1)を起算日としたサポート期間(*2)が満了するまでとなります。以後は、当該期間満了の 2 ヶ月前までに、当社またはお客様からそれぞれ相手方に対しサポート更新停止通知書の提出等による更新停止の通知がなされない限り、本サービスの提供期間は新たに 1 年の期間で更新(以下「サポート更新」といいます)されます。

*1 サポート期間の起算の基準となる日付で、サポート登録日の翌月の初日(1 日)をいいます。

*2 サポート契約書別紙に記載された、本サービスの提供期間をいいます。

サポート受付窓口

サポート対応時間	10:00~12:00/13:00~18:00 (土・日曜日、祝日および当社休業日を除く)
サポート受付電子メールアドレス	lc-support@hennge.com
サポート受付電話番号	03-6415-3667
サポート受付 FAX 番号	03-6697-4645

サポート対応件数

お客様は、サポート契約書別紙のサポート対応件数に記載されたインシデント数の分だけ本製品に関するご質問・お問い合わせをすることが可能です(*3)。インシデントとは、1 種類のご質問・お問い合わせの単位を指します。なお、ご質問・お問い合わせ事項の解決(終了)までを 1 インシデントの消費とみなします。その間やり取りが複数回生じた場合でも、インシデントが複数消費されることはありません。1 回のご質問・お問い合わせに複数のご質問・お問い合わせ事項が含まれる場合は、当社にてこれらを切り分けた上、ご質問・お問い合わせ単位分のインシデントを消費させていただきます。

*3 サポート更新時のサポート対応件数はこの限りではありません。以下の「サポート更新時のサポート対応件数について」をご参照ください。

サポート更新後のサポート対応件数について

サポート更新後のサポート対応件数は、更新前のインシデント数にかかわらず 20 インシデントを上限とし、サポート期間中に消費されなかったサポートインシデントは切り捨てとなり、更新後へ持ち越すことはできません。サポート期間内にインシデントが足りなくなった場合は、別途追加インシデントをご購入ください。

サポート更新停止手続について

サポート更新の停止を希望される場合は、サポート期間満了の 2 ヶ月前までに、下記 Web サイトよりサポート更新停止通知書をダウンロードし、これに必要事項をご記入の上、当社まで FAX または郵送にてご送付ください。

<https://hde.jp/support/support/000084/>

ご不明な点については下記までお問い合わせください。

HDE テクニカルサポートセンター

E-mail: lc-support@hennge.com

〒150-0036 東京都渋谷区南平台町 16-28

Daiwa 渋谷スクエア

HENNGE 株式会社