風神レポート
年間保守サポートのご案内

（2023年06月）

株式会社アイ・コン

はじめに

株式会社アイ・コン（以下「アイ・コン」という）は、風神レポートを導入されたお客様向けに、保守サポートを提供しております。

この保守サポートでは、年間保守サポートをお申込みいただいたお客様に対して、風神レポートを使用される中で発生する諸問題（インストール・セットアップ、基本操作方法、およびトラブルの解決など）に関する対処方法について、アイ・コンが調査、支援、アドバイスを行なう一問一答形式のサポートをいいます。

なお、お客様のお問い合わせ内容がサポート対象外に該当する場合（例えば、「デバッグ作業」 「フォーム作成代行、フォーム検証作業」「個別のカスタマイズ」「コンサルティング業務」など）は対応ができません。また、本サービスでの対応範囲を超えると アイ・コンが判断した場合 (例えば、「原因を究明するための調査」 など) は別途費用が発生する場合がございますので、あらかじめご了承ください。

年間保守サポートの契約単位

年間保守契約は、以下の単位で契約をお願いしております。

- バージョンごと
- 購入した製品本数分

バージョンアップ時の注意点

バージョンアップをされた場合、年間保守契約は自動的に新しいバージョンのサポートに移行します。古いバージョンも継続して使用されるお客様は、古いバージョンと新しいバージョンの年間保守がそれぞれ必要です。バージョンアップの際に、新しいバージョンの年間保守契約を追加してください。

年間保守サポートの内容

①対象商品の機能ならびに操作方法に関するお問い合わせ　※1
（対象製品のマニュアル・ヘルプをご確認の上、お問い合わせください。）

②対象商品の修正プログラムの提供

③メジャーバージョンアップの優待価格での提供　※2※3

④ライセンス認証に関わるお問い合わせ　※4

※1：詳細は「保守問い合わせ対象」「保守では対応できないお問合せ」を参照ください。

※2：「メジャーバージョンアップの保守特別価格でのご提供」は、開発キット購入時から年間保守契約を頂いた場合に限ります。途中からの購入では受け付けておりません。適用されたい場合には、パッケージの購入時にさかのぼった年間保守の購入をお願いしております。

※3：「メジャーバージョンアップの保守特別価格でのご提供」は、年間保守をしていただいているライセンスに限定します。購入本数が2本で、年間保守が1セットしかない場合には、優待価格でのご提供は1本になります。

※4：ライセンスの復旧対応については有償になります。(審査のうえ、無償になる場合もあります。)
「ライセンス復旧対応」は1ライセンスにつき50,000円（税抜）です。エンタープライズ版で2ライセンス分使えなくなった場合、50,000×2ライセンス＝100,000円となります。

サポートを終了したバージョンの年間保守について

サポートを終了したバージョンについては、①③④に関してサポートを行います。②につきましては対応ができませんので、予めご了承ください。

問い合わせの提供形態

①問い合わせ方法

弊社ホームページの購入後問い合わせ窓口、もしくは、ご案内しているメールアドレスよりご質問いただきます。その際、以下の情報をお送りください。

- 会社名、登録担当者名
- メールアドレス
- お問い合わせ製品
- 年間保守ID
- バージョン

※お電話でのお問い合わせはご遠慮ください。

※不具合に関するお問い合わせの際は、問題が発生するhzfファイルとデータをお送りください。

※ご質問内容がイメージできない場合、回答ができない場合がございます。（図などでの具体的なイメージの提示をお願いします。）

②サポート受付時間

弊社営業日、１０時~１７時

問い合わせの提供形態

③提案した内容についてお願い

お客様から、お問い合わせいただいた諸問題で、弊社よりご提案した結果、問題が解消したか否かにかかわらず必ずご連絡をいただきますようお願い申し上げます。お客様のほうで自己解消された場合でも、その内容についてもご連絡をお願いしております。回答がない場合、お問い合わせ窓口より結果確認のご案内をさせていただく場合がございますのであらかじめご了承ください。

ユーザー情報の登録について

- **新規お申込みの場合**

  年間保守契約のお申し込みをされたお客様は、年間保守契約書に同梱されている年間保守登録用紙に必要事項を記入し、弊社あてにＦＡＸもしくは添付ファイルをメールでお送りください。登録が完了しましたら、修正プログラムのダウンロードサイトをご案内いたします。

  なお、登録がない場合、大切なご案内がお送りできない場合がございます。

- **エンタープライズ版の場合**

  エンタープライズ版は1本で10ユーザーまで使用できますが、お問合せにつきましては窓口の1本化をお願いいたします。窓口を複数にされる場合には、保守契約の追加をお願いします。

ユーザー情報の登録について

- **更新時の場合**

  年間保守契約を更新されたときには、それまでのお客様登録情報を年間保守契約書類に同封してお送りいたします。必ずご確認いただき。登録内容に間違いや変更がございましたら、新しい情報をご通知ください。なお、ご連絡いただけない場合、大切なご案内がお送りできない場合がございます。

- **ユーザー情報が変わった場合**

  社名の変更、住所、担当者、部署、メールアドレスの変更が発生しましたら、サポート窓口までご連絡ください。

保守問合せ対象

保守名	ツール名	サポート内容
開発キット	エディター	インストール方法、アンインストール方法 認証について、操作方法、 基本的な作成方法について、 機能やマクロの設定方法について
	ビュアー	表示、印刷、Excel出力、 機能について、インストール方法
	ツール	表示、印刷、機能について、Excel出力 配布方法
	ルックアップ	表示、印刷、監視フォルダー設定 機能について、Excel出力、 インストール方法、アンインストール方法

保守問合せ対象

保守名	ツール名	サポート内容
ルックアップサーバ	ルックアップサーバ	印刷、作成されたExcelについて、 作成されたPDFについて、 監視フォルダーの設定、 機能について、ログ出力 インストール方法、アンインストール方法 認証について ※WebAPIを経由した処理はWebAPIの保守も必要
WebAPI Webコネクト	WebAPI Webコネクト	WebAPIを経由した処理・動作、 インストール、認証について、 機能について ※環境に依存するお問い合わせにはお答えできかねます
	ドキュメントビュアー	表示、印刷、機能について 作成されたExcelについて 作成されたPDFについて インストール方法、アンインストール方法 msiファイルの提供
PDFオプション	ビュアー	PDF出力の設定方法 作成されたPDFについて

保守では対応できないお問合せ

以下のようなお問い合わせは、保守サポートの対象外です。

- デバッグ作業（お客様の開発ソフト、フォーム、マクロなど）
- フォーム作成代行、フォーム検証作業
- 個別のカスタマイズ
- コンサルティング業務
- 風神が推奨していない使用方法での問題解決、保証について
- 開発環境（例えば、JAVA、VB.netなど）や運用環境（Windows、Linux、Apatchなど）の使い方や設定方法についてのご質問
- 時間外のサポート要請

※上記以外で、お問い合わせの内容が本サービスでの対応範囲を超えると判断した場合、別途費用が発生する場合がございます。