

# SRA EDI ソフトウェア保守サービス記述書

「SRA EDI ソフトウェア保守サービス記述書」は、弊社がお客様に対して提供する本サービスのサービス内容を定義した文書です。本書にて用いる文言の定義は、特段の定めがない限り「SRA EDI ソフトウェア保守サービス提供条件」にて定める定義が適用されます。

## 1. 保守サービス内容

### 保守サービス期間

別段の定めのない限り、保守サービス期間の単位は1年間となります。

### 保守サービス ヘルプデスク受付/対応時間、連絡先

受付/対応時間：月～金曜日 9:30～17:00

※土日・祝日、年末年始、弊社指定の休日を除く

連絡先：edi-support@NlandC.co.jp

### 保守サービス内容

本ソフトウェアのお問合せに対し、以下の保守サービスをご提供致します。

#### 《技術支援保守サービス》

- ・本ソフトウェアの機能又は仕様に関する相談受付
- ・本ソフトウェアのシステムトラブル時の相談受付
- ・本ソフトウェアを弊社が機能改修した場合、改修内容の通知と改修プログラムの提供
- ・本ソフトウェアが弊社所定の仕様どおり稼働しない場合、その原因及び修復方法に関する相談受付及び弊社の判断による修復プログラムの提供等の対応

### 保守サービスの適用除外事項

以下は【保守サービス】の適用範囲外となります。

製品以外の、OS その他のソフトウェアまたはハードウェアの瑕疵に起因する製品の故障  
または不具合の復旧各製品所定の使用環境、使用方法、マニュアルに反して使用したことにより生じた故障又は不具合の復旧その他お客様の責に帰すべき事由により生じた故障の修理調整

### 保守サービスの申し込み・条件

お客様は、利用申込書にて、SRA EDI ソフトウェアをご利用環境の情報及び保守サービス期間の提示必要項目対象OS、保守サービス期間を記載した上で申し込むものとします。

なお、対象OSは、Windows Server 2019 まで、RedHat Linux 7.x までのバージョンとなります。

ただし、メーカー保守サポート終了のOSは本サービス対象外です。

また、スタンドアロン版(PC版)の新OSであるWindows 11はサービス対象外となります。

## 2. その他支援サービスの内容

支援サービスの内容、サービス条件、期間、サービス料金等は、事前に両者間にて合意の上で決定します。

### ・導入・移行作業支援サービス

基本サービスの役割分担において、サービスの利用開始前のフェーズでお客様側責任に区分される作業項目の支援を行うサービスです。

以上