

3DAviewmeister サポート・サービス要領

発行日： 2022年4月1日

UEL 株式会社

## 【本要領の目的】

本要領は、弊社が著作権または使用許諾権を有する3DA ビジュアライゼーションソフトウェア「3DAviewmeister」(以下 3DAviewmeister)に係るサポート・サービスの内容、提供方法および条件等の詳細を定めることを目的とします。

## 【本サービス要領の位置づけおよび適用範囲】

本要領は、別途貴社と弊社で取り交わすサポート・サービスに関する契約書(以下 サポート契約)の一部を構成するものとします。ただし、本要領とサポート契約の内容が異なる場合には、本要領が優先して適用されます。また、本要領およびサポート契約に記載のない事項については、弊社は一切義務、責任を負わないものとします。

## 【サービス提供時間帯】

本要領に記載のサービスの提供時間帯は、土曜日、休祝日および年末年始(12月29日から1月3日まで)を除く平日の9時から17時30分(ただし12時から13時は除く)までとします。なお、サービス提供時間帯外でのサービス要請は受けられませんので、ご了承願います。

## 【問い合わせ先】

UEL 株式会社

E-Mail 3dav\_qa@biprogy-uel.co.jp

## 3DAviewmeister サポート・サービス

### 【サービスの概要】

3DAviewmeister に係るオフサイト対応のサポート・サービス

### 【サービスの内容】

サービスの件名	サービスの内容	備考
1. 技術質問に対する回答	サービス対象ソフトウェアの機能、使用方法等に関する技術的な質問に回答いたします。	電話、Web等によるオフサイト対応
2. 障害対応のための技術支援	サービス対象ソフトウェアの障害発生時に、障害範囲の特定に必要な情報(ソフトウェア構成、環境、障害内容など)をお客様からご提供いただき、障害切り分けおよび復旧のための技術支援を行います。	電話、Web等によるオフサイト対応

### 【本サービスにおける対象外作業】

以下の事項については、本サービスの対象外となります。

- 1) 弊社が提供しないソフトウェアに含まれた有害プログラム(ソフトウェアウイルス等)が原因で発生した障害に対する修復支援
- 2) お客様によるハードウェアまたはソフトウェアの不適切な設定あるいは使用方法により発生した障害のサポート

### 【本サービスにおいてお客様に実施していただく事項】

本サービスを提供するにあたり、以下の事項についてはお客様の責任範囲となります。

- 1) お客様システムの補助記憶装置内のデータおよびソフトウェアのバックアップならびにリストアについては、お客様の責任で実施していただきます。
- 2) お客様システムの運用管理は、適正なる管理者を選任いただき、お客様の責任にて実施していただきます。
- 3) お客様システムに関する構成情報、ログ情報、ソフトウェア導入履歴等、本サービス提供にあたり必要となる情報をご提供いただきます。
- 4) 障害復旧および障害未然防止のために弊社または開発元が提供する更新版ソフトウェア、修正コード等の適用は、お客様に実施していただきます。

#### 【本要領の変更について】

弊社は、その単独の裁量において、本要領を変更することができるものとします。この場合、弊社は、本要領につき、変更する旨、変更後の本要領の内容ならびに変更の効力発生時期を、当該効力発生時期の 30 日前までに通知するものとします。なお、その通知は、弊社のウェブサイトへの掲載、または文書もしくは電子メールにて行なわれるものとします。

#### ■ 個人情報の取り扱いについて

個人情報につきましては、本サービスの提供に必要な範囲内で利用いたします。

なお、個人情報保護に関する弊社基本方針につきましては、弊社のホームページ([https://www.biprogy-uel.co.jp/privacy\\_policy/](https://www.biprogy-uel.co.jp/privacy_policy/))をご参照ください。