

福祉業務支援ツール ASP サービス「ほのぼの mini」サポート規定

この規定（以下「本規定」という）は、福祉業務支援ツールASPサービス「ほのぼの mini」利用規定（以下、「原規定」という）の一部を構成し、本サービスのサポート提供条件を規定します。また、本規定で使われる用語には、原規定第1条（定義）各項の定義が適用されます。

1. 当社は、利用者に対して本規定に定める方法によってのみ、本サービスのサポート（以下、「本サポート」という）を提供します。
2. 本サポートの内容は、次項の本サポートの受付窓口における本サービスの機能および操作方法に関する問合せ対応とします。
3. 本サポートの受付窓口の利用方法および利用時間は、次の通りとします。
 - (1) 利用可能日は、土曜日、日曜日、国民の祝日その他当社が事前に通知する休日を除く平日とします。
 - (2) 利用可能時間は、利用可能日の午前10時から正午、午後1時から午後5時までとします。
 - (3) 問合せを受け付ける方法は、フリーダイヤル0120-51-5522への電話着信のみとします。
4. 利用者は、本サポートを受けるため、次の前提条件を全て満たさなければならないものとします。
 - (1) 当社に対する本利用料金の滞納がないこと
 - (2) 原規定に基づき、本サービスを利用していること
 - (3) 本サービス进行操作するインターネットブラウザとして、Windows Internet Explorerのバージョン11を利用していること
 - (4) インターネット接続回線にブロードバンド回線（帯域100Mbpsのベストエフォート回線を推奨）を契約し、かつ、転送量制限等を受けていないこと
5. 次の各号のサポート（設定、修理、調達、維持運用、操作説明等の実施、質疑応答、相談回答等を含む全ての事項）は対象外とし、当社は、いかなる場合といえども、利用者に対該サポートを提供する義務を負わないものとします。
 - (1) 利用者が本サービスを利用するために調達および維持運用するハードウェア機器（コンピュータ、プリンタ等を含むがこれらに限らない）、ソフトウェア、通信回線等に関するサポート
 - (2) インターネットに関するサポート
 - (3) 訪問によるサポート
 - (4) 利用者から第3項の利用方法とは異なる方法で依頼されたサポート
 - (5) 利用者から第4項の前提条件を満たさずに依頼されたサポート
 - (6) その他、本規定に定めのないサポート
6. 本サポートは、利用者から依頼を受けた時点における当社が実現できる品質で提供されることを原則とします。当社は当該品質を向上、維持する最大の努力を行いますが、当該品質の保証責任を一切負わないものとします。

以上

令和元年10月1日制定
令和2年6月11日改訂

山形県南陽市和田3369番地

株式会社日本ケアコミュニケーションズ