

1.はじめに

本規定は、インフォテック株式会社（以下「インフォテック」と言う）が提供する「PDFlib サポートサービス」（以下「本サービス」と言う）の内容を定めています。本サービスは PDFlib 製品の正規ライセンスを持ち、これに対応するサポートサービスを購入いただいた PDFlib ユーザ（以下「契約ユーザ」と言う）に提供されます。契約ユーザは本サービスを購入した時点で本サービス規定に同意いただいたものとします。

2.サービスの内容

2-1)サービスの概要

本サービスでは契約ユーザから PDFlib の利用に関する技術的問い合わせをお受けし、インフォテック担当者より回答を提供します。このとき、問合せ及び回答の手段は電子メールとします。電話、FAX 等による質問はお受けできません。

2-2)回答の受付時間

問合せの受付時間はインフォテックの営業日の 10 時から 17 時とします。17 時以降に届いた問合せの受付日は翌営業日受付となります。

2-3)お問合せの範囲

1)契約ユーザが問合せできる質問は、購入いただいているサービスが対象とする PDFlib 製品の設置方法、関数（API）、コマンドの利用方法及びこれらの関数、コマンドの動作に直接関連する質問とします。プログラム設計やプログラムテクニックについてのご質問や契約ユーザ作成のプログラムのデバッグなどは原則としてお受けできません。

2)本サービスでは、原則として商用 UNIX などの Unix 系プラットフォームの問題の再現は Linux 上で行います。Linux 上で再現できない問題については原則として回答できませんのであらかじめご了承ください。その他、OS または開発処理系に依存する問題については回答できない場合があります。

2-4)インシデント

1)ひとつの問題または現象に関する問合せを 1 インシデントとします。本サービスの購入時に契約ユーザには所定の数のインシデントが付与され、問合せを行い回答を得るたびに該当するインシデントが消化されます。サービス期間中に全てのインシデントを消化した契約ユーザは追加インシデントを購入することができます。

2)問合せに対する解決策、または回避策がインフォテック担当者によって提示された時点で該当するインシデントが消化されます。ひとつの問合せが複数のインシデントに該当する場合があります。消化されるインシデント数は問合せを受け付けた時点でインフォテック担当者より契約ユーザに提示されます。問合せのインシデント数及びインシデントの消化に関する最終判断はインフォテックが行います。

3)解決策または回避策が提示できなかったご質問、製品の不具合に起因するご質問についてはインシデントは消化されません。

4)サービス期間を超えたインシデントは無効となり、翌サービス期間に持ち越すことはできません。ただし、サービス期間中に追加インシデントを購入した契約ユーザは翌サービス期間に限り残りのインシデントを持ち越すことができます。

2-4)関連技術情報の利用

インフォテックは PDFlib の利用に関連する技術情報、サンプルプログラムを本サービスの一環として提供することがあります。契約ユーザはサービスの対象となる PDFlib 製品の利用に関連する範囲でその技術情報及びサンプルプログラムを無償で利用することができます。いかなる場合も技術情報及びサンプルプログラムの著作権はインフォテックに帰属します。

3. サービス契約

3-1)契約ユーザ

1)契約ユーザはサポートの対象となる PDFlib 製品の正規ライセンスを持っていないけません。

2)問合せのできるユーザはあらかじめ登録された 2 名までのユーザとなります。

3)本サービスの契約単位はサービス対象となる PDFlib 製品を利用して開発業務を行う部、課またはそれに準ずる部門とします。

3-2)サービス期間

サービス期間は当社よりサポート ID を電子メールにて送付した翌日より 1 年間となります。

3-3)サービス料金

1)サービス料金はインフォテックが定めた価格体系に従います。サービス料金の支払いはサービス購入申し込みと同時に一括して支払われるものとします。

2)一度お支払いいただいたサービス料金の返還は応じかねますのでご了承ください。

4. その他の事項

1) 免責

契約ユーザが本サービス及び本サービスに関連して提供された技術情報やサンプルプログラム等を利用したことにより発生するいかなる損害についてもインフォテックは責任を負わないものとします。

2) サポート情報の公開

契約ユーザ個別の情報は排除するよう十分配慮したうえで、お問合せ、回答の内容を編集、一般化しインフォテックの著作物として公開または出版することがあります。