

MCMS サポートインシデント制 - 規定

第2版 2015年04月01日制定

株式会社メテオリレイ MCMS サポートセンタ

1. 料金表

- (1)無償インシデント：Eメール・サポートフォーム x 2 件/年
- (2)有償インシデント：Eメール・サポートフォーム 1 件：5000 円
電話 1 件：5 万円

※ご料金は前払い制です。

2. 対応時間

弊社営業日 10:00～17:00

3. サービス対象

MCMS の一般利用サポート（デザインテンプレートの変更等の応用操作・メールの設定除く）

4. サービス内容

- (1)MCMS の操作や機能に関するお問い合わせに回答いたします。（公開している内容のみ）
- (2)インシデント制のサポートを提供します。1 インシデントにつき 1 個の質問が対象となり、1 回ないし複数回のやりとりを含め、お問い合わせが完了した時点でインシデントを消費します。
- (3)電話・Eメール・サポートフォームでのサポートになります。

Eメール：mcms@meteorelay.jp

サポートフォーム：http://meteorelay.jp/services/contact_support.php

電話：お申し込みは、サポートフォームで受付、コールバックになります。

5. 本サービスの終了

- (1)インシデントが無くなった時点で、本サービスを終了します。

(2)お客様の契約違反により MCMS の使用权が消滅した場合は、本サービスを終了します。

6.その他

(1)本サービス期間途中で、お客様の理由にて本サービスを終了する場合でも、本サービス料金はお返しできません。

(2)お客様のご質問に対し原因が特定できない場合、原因調査のため、お客様には可能の範囲で弊社にご協力いただけるものとします。

(3)お問い合わせの問題解決・お客様の特定の目的に合うことを保証するものではありません。

(4)本サービスを受けた結果として、万一お客様に逸失利益、プログラム、データ類の消滅等が生じた場合に、それによる直接的、派生的、又は間接的損害についての責任を負わないものとします。いかなる場合も弊社が負う責任は本サービス料金を上限とします。

(5)お客様又は弊社は、本サービスにより、一方の当事者から知り得た技術上、営業上の情報、個人情報、その他財産的情報は、すべて機密事項として取り扱うものとし、第三者に対し、全部又は一部を漏洩・開示できません。ただし、お客様と弊社で交換されるサポートの情報は、弊社に帰属するものとします。

(6)お客様は、弊社の許諾なく本サービスの権利を、第三者に販売、転売、譲渡、および貸与しないものとします。

(7)弊社は、合理的な理由により、本規定の内容を変更することがあります。