

## TonerSaver サポート SLA(サービスレベルアグリーメント)

## ■1 サポート対象製品

項目	備考
サポート対象製品	TonerSaver

## ■2 サポート期間

項目	備考
サポート期間	TonerSaver 年間ライセンスの有効期間

## ■3 サポートサービス料金

項目	備考
サポート料金	TonerSaver 年間ライセンス料金に含む 「5. サポート範囲」に規定される内容以外のサポートについては有償で提供

## ■4 サポートを受ける際の注意事項

サポートをご提供するにあたり、迅速で適切な対応を行うことができるよう、TonerSaverサポートヒアリングシートにて以下のお客様情報を頂くことがあります。

項目	備考
お客様情報	貴社名並びにご所属部署名
	所在地
	ご担当者名
	ご担当者の電子メールアドレス
	ご担当者の電話番号
	登録 ID 番号
	製品のご使用環境
	・クライアントマシン OS
	・プリンター機種
	・プリンタードライバーバージョン
	・印刷を行うアプリケーション名
	・その他のご利用状況 等
その他のご利用状況 等	

操作方法のご案内や、発生している問題への対応の際に必要となりますので、これらの情報を提供にご協力ください。情報をいただけない場合はサポートが行えない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

頂いたお客様情報は、責任をもってお取り扱いさせていただきます。

## ■5 サポート範囲

項目	備考
サポート対象範囲	ソフトウェア機能・インストールの案内
	・ソフトウェアパッケージに収録された製品マニュアルに記載されている操作・設定についてのご案内
	・メディアインストール、サイレントインストール操作方法のご案内
	TonerSaver の動作を保証する環境で発生した問題の解決方法
	不具合解析 ・発生した不具合に対するソフトウェアの動作確認、及び調査

## ■6 動作環境

項目	備考
OS	Windows 7 SP1 (32 ビット/64 ビット)、Windows 8.1(32 ビット/64 ビット※) Windows 10 (32 ビット/64 ビット※)
プロセッサ	インテル® Core™ 2 Duo 以上または同等の性能を持つプロセッサ
メモリー	1GB 以上
ハードディスク空き容量	32 ビット OS の場合:20MB 以上 64 ビット OS の場合:30MB 以上

## ■7 サポート対象外

以下の内容については、サポート対象外とさせていただきます。

項目	備考
サポート対象外	お客様固有のシステムに対応するための TonerSaver の開発と改造
	他社作成によるお客様固有のシステムに対応させたアプリケーションと TonerSaver の互換性に関するサポート
	ハードウェア、ネットワークなどお客様環境に起因する問題
	TonerSaver の仕様に準拠した環境で再現できない問題
	システム導入支援のためのツール提供は別途御見積致します。
	オンサイトサポート※

※オンサイトサポート: 障害の現地調査やインストール/アンインストール作業などのサポート作業

## ■8 問い合わせ窓口の設定

下記の窓口にてサポートを提供いたします。

項目	備考
問い合わせ受付時間	平日 10 時～17 時(土日祝日、弊社休業日を除く)
問い合わせ件数	期間内無制限
問い合わせ方法	電話、電子メール
サポート連絡先	株式会社スプライン・ネットワーク 電話: 03-5464-5453 E-mail: tssupport@spline-network.co.jp

## ■9 アップデートサポートの内容

項目	備考
アップデートサポートの内容	リビジョン・アップ(障害修正)版の提供
	リビジョン・アップ情報のご連絡(電子メール)

## ■10 免責

サポートのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

- ・ スプライン・ネットワークは、合理的な注意と適切な技術をもってサポートを提供しますが、スプライン・ネットワークはお客様が提起する質問や問題のすべてを解決する、及び解決できることを保証するものではありません。(動作環境でのご使用であっても、同コンピューター内にインストールされている他社様の製品が原因で動作が不完全となり、状況が改善されない場合がございます。)
- ・ サポートのご利用に基づいて発生した、お客様の経営上、業務上、その他一切の直接的、特殊的、付随的、または間接的損害ないしリスクは、お客様のみが負うものとし、弊社は一切責任を負いません。
- ・ なお、製品のソフトウェア使用許諾契約書に違反してのご使用はこれを禁止するとともに、違反使用に基づくお問い合わせはお応えしかねます。
- ・ 本サポートSLAの内容は予告なく変更されることがあります。あらかじめご了承ください。