サポートセンターのご案内

ラネクシー プロフェッショナル サポートサービス

サポートセンターご利用前に必ずお読みください

ラネクシー プロフェッショナル サポートセンター
https://www.runexy.co.jp/support/

第3版 2025年1月1日より実施

ようこそ、ラネクシー プロフェッショナル サポートセンターへ

この度は、ラネクシー製品をご購入いただきありがとうございます。

当サポートセンターは、弊社取扱製品を快適にご利用いただくために必要な情報を提供いたします。この冊子は、サポートセンターの利用方法や注意事項が記載されていますので、サポートセンターをご利用いただく前に必ずご覧ください。

ユーザー登録情報の変更

住所変更や法人登録時の担当者変更など、登録情報の変更が必要な場合は、弊社サポート契約チームへご連絡ください。登録情報が実際のものと異なる場合、サポートサービスのご利用をお断りする場合がございますので、ご注意ください。

件名に「ユーザー登録変更依頼」とご明記の上、お手持ちの製品名、保守契約番号、修正内容など必要な情報を添えてご連絡ください。

株式会社ラネクシー　サポート契約チーム Email : hosyu@runexy.co.jp

サポートサービス

ご購入いただきました本製品は、次のような有償サービスを提供しております。

サービス名	プロフェッショナル サポートサービス
必要条件	使用許諾契約書（EULA）の同意
契約期間	ソフトウェア保守契約証書に記載
受付方法	お問い合わせフォーム（電子メール）/ チャット
サービス内容	技術サポート、バージョンアップ サービス

バージョンアップ サービス※

プロフェッショナルサポートサービスでは、保守契約が締結されている期間内に製品のバージョンアップが行われた場合、有償または無償にてバージョンアップサービスをご提供しております。バージョンアップの料金は、ご利用になっている製品により異なります。詳細につきましては、バージョンアップ版リリース時にお知らせするご案内等をご参照ください。注意：本サービスは、弊社へ申込書が到着した時点で保守契約が締結または継続されている必要があります。

※ここで述べているバージョンアップとは、製品ソフトウェアのバージョン番号の第一番目の番号が変わることをメジャーバージョンアップ、第二番目以下の番号が変わることをマイナーバージョンアップと定義します。(例:　1.2.x.x → 2.0.x.x はメジャーバージョンアップ、2.0.x.x → 2.1.x.x はマイナーバージョンアップとなります)

サポート情報提供サービス

よくある質問と回答（FAQ）や最新モジュールの取得方法など、よくお問い合わせいただく各種情報を弊社ホームページで広く公開いたしております。

技術サポートをご依頼いただく前に、是非サポート情報提供サービスをご活用ください。

ホームページ ： https://www.runexy.co.jp/support/faq/

サポート ライフサイクルについて

サポートライフサイクルポリシーは、製品のリリース時より有効となる製品サポートのガイドラインです。保守契約を継続して締結していただいている場合、以下のフェーズでサポートサービスが提供されます。

メインストリーム サポート フェーズ	**メインストリームサポートフェーズは該当製品出荷日から開始され、次期メジャーバージョン出荷開始当月中まで、もしくは該当製品販売終了当月まで提供されます。** **メインストリーム サポート フェーズ**では、以下のサービスが提供されます。 ・メール、チャットによるインシデント サポートサービス。 ・更新プログラムの提供サービス。 ・技術情報（FAQ）の提供サービス。 ・バージョンアップ サービス。
延長サポート フェーズ	**メインストリーム サポート フェーズ終了月翌月から 36 ヶ月間延長サポートフェーズが適用され、36 ヶ月の期間をもって終了し、該当バージョンはサポートが終了することとなります。** **延長サポート フェーズ**では、以下のサポート サービスが提供されます。 ・メール、チャットによるインシデント サポートサービス ※。 ※再現調査は行いません。弊社が過去に承った事例（ナレッジベース）からの情報提供に限定させていただきます。 ・技術情報（FAQ）の提供サービス。 ・バージョンアップ サービス。

延長サポート フェーズ期間中の注意事項

延長サポートフェーズ期間中に、前世代製品の保守契約の更新または追加ライセンスをご購入いただいた場合、製品の保守期間中であっても延長サポート フェーズ終了と同時に前世代製品のサポート フェーズは終了させていただきます。ただし、保守契約にバージョンアップ サービスが付帯している場合、残りの保守期間中はバージョンアップ サービスのみ継続してご利用いただけます。製品をバージョンアップしていただく事により、現行販売製品をお使いいただくことで保守期間満了までサポートサービスをご利用いただけます。

※ バージョンアップ後の現行販売製品には、メインストリーム サポート フェーズが適用されます。

サポート依頼に際して

サポート依頼に対する回答

サポート依頼に対する回答は先着順とさせていただいており、回答までに最長で１週間（５営業日）程度かかる場合がございます。また、ご質問内容によっては技術的調査が必要となり、ご回答または対策等をご用意するまで時間がかかる事をあらかじめご承知おきください。ご回答は電子メールでのみ行います。

サポート依頼の方法

当サポートサービスでは、専用お問い合わせフォーム（電子メール対応）、およびチャット（有人対応）をご用意しております。

※サポート運用システム変更などにより、提供されるサポートサービスが変更される場合があります。この場合には事前予告の上、サポートサービスの内容を変更させていただきます。

サポート窓口

製品のサポートは以下の窓口でお受けいたします。サポートセンターのご利用方法については、「サポートセンターのご案内」（本書）を必ずお読みいただいたうえでご利用ください。

問い合わせフォーム（電子メール）およびチャット	https://www.runexy.co.jp/support/products/ 受付は 24 時間行っておりますが、サポート営業時間は祝祭日と弊社指定日を除く、月曜日～金曜日 10:00 ～17:00(12:00～13:00 を除く)となっております。営業時間外に受け付けたお問い合わせは、翌営業日以降のご対応となりますことをご了承ください。

営業時間変更のご案内など臨時のお知らせは、弊社ウェブページのサポート関連ニュースに掲載されますので、https://www.pa-solution.net/runexy/ をご確認ください。

問い合わせフォームによるサポート依頼

ご依頼の際は、サポート依頼書の必要項目をすべてご記入いただく必要があります。

返信は @runexy.co.jp ドメインを使用します。セキュリティ設定等で受信拒否等されないようご注意ください。

チャットによるサポート依頼

チャットを介し、上記サポート営業時間内で有人にて対応いたします。ご依頼の際は、サポートフォーム内に表示されるポップアップをご利用ください。チャット開始時に契約番号を確認いたしますので、事前に番号をご用意の上ご利用ください。応対内容によって適時メールサポートなどの対応へ切り替えさせていただく場合がございます。

インシデントについて

弊社では、いただいたご質問 1 件につき 1 つのインシデント（案件番号）を自動的に割り当てて管理しています。1 回のお問い合わせで複数のご質問をされた場合、複数のご質問に同一のインシデント番号が割り振られ、ご対応漏れが起きる可能性がございます。なるべく 1 回のお問い合わせに複数のご質問を含めないようご協力ください。1 回のお問い合わせで複数のご質問をいただいた場合や、ご質問内容が変わった場合には、サポートセンターにて新たなインシデントを発行いたします。また、弊社からのご連絡に対し 30 日以上ご返答いただけない場合は、問題解決済みとさせていただき、該当インシデントへの対応を終了いたします。

サポート範囲について

サポートサービスでは、弊社各製品のマニュアルに記載されているインストール方法、使用方法、機能について不明な点やトラブルに対して、すでに確認されている問題点、その回避方法などに基づいて、可能な範囲で解決方法をご案内いたします（お問い合せの状況により、 OS の再インストール等コンピュータシステム環境の再構築をお願いする場合もございます）。お問い合せいただいたご質問は、以下をもって問題解決とし、インシデントへの対応を終了させていただきます。

・お問い合わせ内容に対する解決案や回避策の提示 ※。

※問題の原因、修正内容に関する情報開示は、弊社ポリシーによりご期待に添えない場合がございます。あらかじめご承知おきください。

・更新プログラムの提供 ※1,※2,※3。

更新プログラムの使用権に関しては、使用許諾契約書の通りとします。

※1 問題が修正され次第、アップデートもしくは異なるバージョン（バージョンアップ等）にて更新プログラムを提供するよう努めますが、提供時期や全ての問題の解決をお約束するものではございません。また無償提供のお約束をするものではございません。

※2 お客様環境における最終的な動作確認は、お客様ご自身でご確認くださいますようお願い申し上げます。

※3 修正プログラムご提供時点で保守契約が満了している場合、先に保守契約を更新していただく必要がございます。

・弊社からのご連絡に対し 30 日以上ご返答いただけ無い場合。

・チャット利用時に所定の時間応答が得られない場合。

・サポート プラットフォームの OS が、OS 提供元のサポート ライフサイクルより除外された場合、サポート範囲は、事例（ナレッジベース）からの情報提供に限定されます。

サポートサービスから除外される項目について

次のような場合、サポートサービスをご利用いただけません。あらかじめご承知おきください。

・保守契約をしていない、または契約期間が終了している場合 ※。

※お問い合わせ中に保守契約が終了した場合は、該当お問い合わせのインシデントの最終連絡が 30 日以内であればご対応させていただきますが、修正プログラムまたは新バージョンのご提供が必要と判断された場合には事前に保守契約を継続していただく必要がございます。

・保守契約登録内容とサポート依頼のユーザー情報が異なる場合。

・製品で保証している動作環境でない場合。

・サポート依頼に必要なすべての情報を得られない場合。

・問題再現に不要なユーザーコードが含まれている、または OS や他のアプリケーションの操作方法、システム構築方法に関する質問が含まれる場合。

・公開されていない製品の内部仕様、内部動作、機能に関するご質問。

・サポートに関するオンサイトでの作業。

・サポート営業時間外、およびサポート営業時間外に渡るメール・チャット対応。

・弊社製品以外に原因が起因する場合の、他社への修正依頼、または弊社製品のカスタマイズによる問題回避。

・開発言語についてのご質問。

・お客様のご要望に合わせた設定の提供や、詳細手順のご案内。

・お客様環境ならびにお客様による開発プログラムについてのコンサルテーションやカスタマイズ、ユーザープログラムやスクリプト等の作成など。

・弊社が提供を依頼した調査用サンプルプログラムを除く、お客様が開発されたプログラムコードのデバッグ、調査、修正。

・再現性、手順が明確になっていないパフォーマンスに関するお問い合わせ。

・お客様の故意または過失による誤使用または誤操作等を原因とする製品の不稼働または稼働不良。

・他製品との連携。

解決できない問題について

以下の理由により、お問い合せ内容に最終的な問題解決案を提示ができない場合がございますので、あらかじめご承知おきください。

・販売を終了した製品の場合。

・不具合原因が他のハードウェアやソフトウェアの併用に依存すると判断された場合 ※。

※問題を回避する為の製品カスタマイズは行いません。問題のあるハードウェアやソフトウェアの提供元に対する働きかけは、お客様ご自身で行ってください。弊社からは、技術的情報の提供のみを行い、ハードウェアやソフトウェア提供元に対する調査依頼や修正依頼の代行は行いません。

・不具合原因が特定できない場合。

・ソフトウェア開発時に製品の使用が意図されていなかった環境における不具合の場合。

・弊社で現象の再現性が無く、現象の調査の継続が困難な場合。

・技術的な検証をおこなった結果、問題点が仕様の範囲内にあたると弊社が判断した場合。

・事例ナレッジベースに類似する問題事例が無い場合（延長サポート フェーズ期間において）。

・その他諸事情により、修正プログラム提供のめどが立たない場合。

責任の制限

保守契約に基づき、ラネクシーがお客様に提供した保守・サービスの結果お客様に損害が生じた場合でも、ラネクシーの責任は、お客様が直近 1 年間にラネクシーへ支払った保守契約料金の額を超えないものとします。

機密保持義務

ラネクシーおよびお客様は、本サポートを通じて知り得た相手方の機密を保持し、相手の許可無く第三者に開示しないものとします。

お客様からお預かりしたデータの取り扱いについて

問題解決のために、お客様の実データ、実環境の情報等をご提供いただく場合がございます。情報の提供を拒否された場合は、調査を継続できない事がございますので、あらかじめご承知おきください。お客様からお預かりしたデータは、以下の場合を除き、弊社の調査が完了した時点で弊社規則に従い破棄いたします。

・返却など、お客様からご指定があった場合。

お客様のサポート記録につきましても、弊社規則に従い、インシデントが終了して一定期間（最長保持期間３年）経過後に破棄させていただきます。

個人情報の取り扱いならびにプライバシーポリシーについて

サポートサービスは、ラネクシーの個人情報保護基本方針とプライバシーポリシーに従って提供され、サポート申し込みの際にご提供いただく個人情報は、以下①～④の目的で利用いたします。

① バージョンアップサービスのご案内と発送。

② 弊社取り扱い製品に関するご案内と発送。

③ 技術サポートサービスの提供。

④ 各種サービスに関する統計処理。

・利用目的の範囲内で業務を第三者に委託する場合は、弊社の厳正な管理の下で行います。また利用目的の範囲内で、弊社の協力会社に個人情報を提供する場合がございます。

・法令の定めがある場合を除き、ご本人の同意を得ることなく、上記以外の第三者へ個人情報を提供することはございません。

・氏名など個人情報を正確にご提供いただけない場合、弊社からのご案内をお届けできない場合がございます。

個人情報の開示、訂正及び削除等のご請求やお問い合わせにつきましては、弊社ホームページの個人情報保護方針（https://www.runexy.co.jp/corporate/privacy.html）をご参照ください。

※本書は、予告なしに変更される事があります。最新の情報は弊社ホームページでご確認ください。