

サポートサービスのご案内



(2020 年 6 月版)

1. サポートサービスのご案内
2. サポートサービスの内容
3. サポートサービス約款

1. サポートサービスのご案内

弊社が提供させて頂くソフトウェア及びハードウェアの各製品を安心してご使用いただくためにサポートサービスを商品化しご案内させていただいております。

誠に勝手ではございますが、サポートサービスに未加入のお客様からのご質問等に関しましては原則としてお受けできませんのでご了承賜りますようお願い申し上げます。

ご加入のお客様には、次のサービスをご提供させていただきます。

- TEL コールサービス
- 動作確認サービス
- データ確認サービス
- ケーブル交換サービス
- タッチペン交換サービス
- アンテナ交換サービス
- Bluetooth 無線用外付けバッテリー交換サービス
- USB シリアルコンバータケーブル交換サービス
- Bluetooth 通信キット (ParaniSD1000/1000U) 無償交換サービス
- 代替機貸出サービス
- キャリングウェア無償修理サービス
- 液晶保護シート無償交換サービス

本サービスにご加入頂く事により、弊社が提供させて頂くソフトウェア及びハードウェアの各製品をより安心してご使用頂ける環境をご提供致します。ぜひこの機会にサポートサービスのご加入をご検討頂きますようお願い申し上げます。

なお今後とも一層のサポートの充実に努める所存ですので、ご高配を賜りますよう重ねてお願い申し上げます。内容の詳細は次ページを参照ください。

2. サポートサービスの詳細

① サポートサービスの申込手続き

- サポートサービスを受けるには、専用の申込書に必要事項を記入の上、郵送もしくは Fax にて弊社宛に送付いただきます、
- お申込は事業所単位となります。(本社、営業所でご使用いただいている場合は、各々お申込となりますのでご注意ください)

② サポートサービスの期間

- お申込書を Fax 頂いた月の翌月 1 日から、1 年間となります。
- 更新は、サポートサービス期間が満了となる月に、弊社より継続申込書を郵送いたします。折り返し継続申込書を fax 送信頂ければ更新手続きは完了となります。更新期間内にお申込がない場合は解約となりますのでご注意ください。

③ サポートサービスの金額

- サポートサービス(年間) ¥55,000-(税込)
- TEL (mail) コールサービス(年間) ¥33,000-(税込)

- お申込書をfax頂いた月にご請求書を発送致します。翌月末までにご入金の確認ができない場合は、サポートサービスを停止させていただきます。(販売店様経由の場合はこの限りではありません)

④ ソフトウェアサポート対象製品(以下本製品と称す)

Windows 版製品のみが対象となります。

- TraceMaster for Win Ver2.0 以上
- TraceMaster plus Ver2.0 以上
- EditWin Ver2.0 以上
- Aerosketch Ver2.0 以上
- TraceMaster Fit Ver1.0 以上
- TraceMaster MultiX Ver3.0 以上
- TraceMaster MultiX-Eco Ver3.0 以上
- TraceMaster MultiX-Field Ver3.0 以上
- TraceMaster MultiX 用地調書支援システム Ver3.0 以上
- GeoForm Ver3.0 以上
- LandFormsLT Ver3.0 以上
- LandForms Ver3.0 以上
- (株)アンソ製ソフトウェア類
- 上記製品のオプション製品

⑤ ハードウェアサポート対象製品

- 弊社より販売したコンピュータとそのオプション
- 弊社より販売した通信システム(SD-1000/1000U など)
- 他社より購入されたコンピュータ関連につきましては、有償対応となります。

⑥ ソフトウェアサポートの詳細

- 本製品のオペレーション、不具合に関するお問い合わせの応答をいたします。
- 本製品のご希望の CD を発送いたします。(ソフトウェア保守サービスにご加入いただいていない場合は、ご使用中の当該バージョンの CD となります。但し、④で定めるソフトウェアサポート対象製品に限らせていただきます。

⑦ ハードウェアサポートの詳細

- コンピュータの不具合チェックや本製品の再インストール作業を行います。
- コンピュータの修理が必要になった場合、メーカーへの発送や修理内容の確認の窓口業務を行い、動作確認後返送いたします。
- ハードウェアの修理費に関しましては、サポートサービス費に含まれません。
- コンピュータ等の弊社までの配送費は、サポートサービス費に含まれません。

3. 各サポートサービスの詳細

① TEL コールサービスの詳細

- 本製品に関するご質問等を専用回線電話にてお受けいたします。
- 弊社より販売したソフトウェア及びハードウェア製品に関するご質問等を専用回線電話にてお受けいたします。
- 対応時間 平日 月曜日～金曜日 am9:00～pm5:00

② データ確認サービスの詳細

- 本製品に関するご質問等を専用回線電話にてお受けいたします。
- 弊社より販売したソフトウェア及びハードウェア製品に関するご質問等を専用回線電話にてお受けいたします。
- 対応時間 平日 月曜日～金曜日 am9:00～pm5:00

③ ケーブル交換サービスの詳細

- 弊社から販売したご使用のケーブル類(下記製品)が断線などで使用できなくなった場合、無償で交換いたします。
 - ・光波ケーブル TIF-TPSK/S・NIKN・PNTX・LICA
 - ・CIF-SD-MFS(DUSB9ピン)ケーブル
- 交換となりますので、原則として断線ケーブルをご返送いただきます。返送の費用はお客様のご負担となりますのでご了承ください。

④ タッチペン交換サービスの詳細

- 弊社より販売した Panasonic 製 CF-D1/20/33、FZ-G1/M1 シリーズをご使用のお客様に限り、タッチペン不具合及び紛失の際、無償で交換いたします。
- 交換となりますので、原則として不具合のタッチペンをご返送いただきます。返送の費用はお客様のご負担となりますのでご了承ください。

⑤ アンテナ交換サービスの詳細

- 弊社より販売した Bluetooth 通信キット(SD-1000/1000U)をご使用のお客様に限り、アンテナの不具合及び紛失の際、無償で交換いたします。
- 交換となりますので、原則として不具合のタッチペンをご返送いただきます。返送の費用はお客様のご負担となりますのでご了承ください。

⑥ Bluetooth 無線用外付けバッテリー交換サービスの詳細

- 弊社より販売した、Bluetooth 通信システムで外付けバッテリーが劣化した場合、無償で交換いたします。(ご使用の製品とメーカー、型式が変わる可能性がありますのでご了承ください)

⑦ USB シリアルコンバーターケーブル交換サービスの詳細

- 弊社より販売した、USB シリアルコンバーターケーブルに不具合が発生した場合は、無償で交換いたします。(ご使用の製品とメーカー、型式が変わる可能性がありますのでご了承ください)

⑧ Bluetooth 通信キット(ParaniSD1000/1000U)無償交換サービスの詳細

- 弊社より販売した、Bluetooth 通信キット(ParaniSD1000/1000U)をご使用中のお客様に限り、修理が必要となった場合、無償で交換を行います。

⑨ 代替機貸出サービスの詳細

- 修理などで使用できない期間中の代替機貸出サービスを優先的に受ける事ができます。
- 設備保有台数に制限がございますので、できる限りの調整は致しますがご希望に添えない場合がありますのでご了承ください。
- お客様からの返送配送費はお客様負担となりますのでご了承ください。
- 弊社保有設備機(2020年5月1日現在)
 - 外業用コンピュータ類

Panasonic TOUGHBOOK CF-18 ×1 式
Panasonic TOUGHBOOK CF-19 ×2 式

Panasonic TOUGHBOOK CF-D1	×2 式
Panasonic TOUGHPAD FZ-G1	×3 式
Panasonic TOUGHPAD FZ-M1	×1 式
Panasonic TOUGHBOOK CF-20	×1 式
Panasonic TOUGHBOOK CF-33	×1 式

通信機器類

Bluetooth 無線(ParaniSD1000)	×2 セット
Bluetooth 無線(ParaniSD1000U)	×2 セット

⑩ キャリングウェア無償修理サービスの詳細

- 弊社製キャリングウェアに限り修理可能な場合は無償で修理いたします。修理可能かどうか判断が必要になりますので弊社宛に送付をお願いいたします。(弊社までの送料はお客様負担となりますのでご了承ください)

⑪ 液晶保護シート無償交換サービスの詳細

- 弊社より販売した Panasonic 製 CF-20/33、FZ-G1/M1 シリーズをご使用のお客様に限り、サポートサービスにご加入の期間が3年を過ぎた機種から順次ご案内いたします。
- 弊社までご使用の機種を送付いただきます。Panasonic 標準の液晶保護シートを無償にて貼り換えます。(弊社までの送料はお客様のご負担となりますのでご了承下さい)

サポートサービス約款

第1条(目的)

株式会社ピー・エス・トラスト(以下、乙といいます)は、お客様(以下、甲といいます)が表面記載の対象ソフトウェア及び対象ハードウェア(以下、本製品といいます)を円滑に使用するためのサポートサービス(以下、サポートサービスといいます)を、次条以下に定める条件で提供します。

第2条(サポートサービスの定義)

1. ソフトウェアサポートサービス

- ・本製品に関するご質問等に電話及びメールで対応いたします。
- ・ご希望の場合に、本製品の CD を発送いたします。(ソフトウェア保守サービスにご加入いただいていない場合は、ご使用中の当該バージョンの CD となります。但し、別途定めるソフトウェアサポート対象製品に限らせていただきます。)
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきまして逐次対応いたします。

2. ハードウェアサポートサービス

- ・本製品の不具合チェックや再インストール作業を行います。
- ・本製品の修理が必要になった場合、メーカーへの発送や修理内容の確認の窓口業務を行い、動作確認後返送いたします。
- ・原則リードタイムは、本製品が到着後逐次対応いたします。

3. ケーブル交換サービス

- ・弊社から販売したご使用のケーブル類(弊社指定)が断線などで使用できなくなった場合、サービス期間中2本まで無償で交換いたします。
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきました当日発送にて対応いたします。
- ・対象ケーブルが製造中止等止むを得ない理由により提供できなくなる場合がありますのでご了承下さい。

4. タッチペン交換サービス

- ・弊社から販売した Panasonic 製 CF-19/D1、FZ-G1/M1 シリーズのお客様に限り、タッチペン不具合及び紛失の際、サービス期間中2本まで無償で交換いたします。
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきました当日発送にて対応いたします。
- ・対象タッチペンが製造中止等止むを得ない理由により提供できなくなる場合がありますのでご了承下さい。

5. 代替機貸出サービス

- ・弊社から販売したコンピュータが修理などで使用できない期間中の代替機貸出サービスを優先的に受ける事ができます。
- ・原則リードタイムは、受付後即日発送を心がけますが、お客様の地域や設備機の状態などにより一定の期間を要する場合がございます。
- ・ご使用中の機種と同型の準備ができない場合がありますのでご了承ください。

6. Bluetooth 無線アンテナ交換サービス

- ・弊社から販売した Bluetooth 通信キットのアンテナが破損及び紛失により使用できなくなった場合、サービス期間中2本まで無償で交換します。
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきました当日発送にて対応いたします。

7. USB シリアルコンバータケーブル交換サービス

- ・弊社より販売した USB シリアルコンバータケーブルの不具合に、期間中1本まで無償で交換します。(弊社指定メーカーとなります)
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきました当日発送にて対応いたします。

8. Bluetooth 通信キット(ParaniSD1000/1000U)無償修理サービス

- ・弊社より販売した、Bluetooth 通信キット(ParaniSD1000/1000U)をご使用中のお客様に限り、修理が必要となった場合、サービス期間中1台まで無償にて交換対応いたします。
- ・原則リードタイムは、1週間にて対応いたします。

9. Bluetooth 無線用外付けバッテリー交換サービス

- ・弊社より販売した、Bluetooth 通信システムで外付けバッテリーが劣化した場合、期間中1個まで無償で交換いたします。交換となりますので弊社宛にご使用のバッテリーを送付いただきます。その際の送料はお客様のご負担となりますのでご了承ください。(弊社指定外付けバッテリー、ご使用の製品とメーカー、型式が変わる可能性がありますのでご了承ください)
- ・原則リードタイムは、ご連絡いただきました当日発送にて対応いたします。

10. キャリングウェア無償修理サービス

- ・弊社製キャリングウェアに不具合が生じた場合無償で修理を行います。但し、修理可能かどうかの判断が必要になりますので、必ず弊社宛に送付いただきます。修理可能な場合に限り無償にて修理いたします。
- ・原則リードタイムは、弊社到着後10日間で対応いたします。

11. 液晶保護シート無償貼り換えサービス

- ・弊社より販売した Panasonic 製 CF-20/33、FZ-G1/M1 シリーズのお客様に限り、サポートサービスに3年ご加入いただいた機種から順次、液晶保護シートを無償貼り換えいたします。
- ・弊社にて貼り換え作業を行いますので、必ず弊社宛に送付いただきます。弊社までの送料はお客様のご負担となりますのでご了承ください。
- ・原則リードタイムは、弊社到着後最長4日間で対応いたします。

第3条(サポートサービス対象ソフトウェアの定義)

TraceMaster for Win Ver2.0 以上
TraceMaster plus Ver2.0 以上
Edit for Win Ver2.0 以上
TraceMaster Fit Ver1.0 以上
TraceMaster MultiX Ver3.0 以上
TraceMaster MultiX-Eco Ver3.0 以上
TraceMaster MultiX-Field Ver3.0 以上
TraceMaster MultiX 用地調書支援システム Ver3.0 以上
Aerosketch Ver2.0 以上
GeoForm Ver5.0 以上
LandFormsLT Ver5.0 以上
LandForms Ver5.0 以上
(株)アンソ製ソフトウェア
上記製品のオプション製品

第4条(サポートサービス対象ハードウェアの定義)

弊社より販売したコンピュータとそのオプション製品
弊社より販売した通信システムとそのオプション製品

第5条(サポートサービスの内容)

1. 乙は表面記載の甲のご担当者に対して、表面記載の登録期間内において、本製品に関するサポートサービスを提供します。
2. 甲は、担当者名、本製品の使用場所、その他の事項に変更が生じた場合に速やかに乙にその旨ファックスないし郵便で通知するものとします。

第6条(サポートサービス料金)

1. サポートサービス料金は、請求書記載のとおりとし、甲は、請求書受領後に請求者指定の方法にて支払うものとします。
2. 本登録が第8条に基づいて更新される場合に、乙は別途甲と協議のうえ、サービス料金を変更することができます。

第7条(責任の制限)

1. 乙は、本製品の障害および乙が提供したサポートサービスに起因した本製品のデータの破壊や業務停滞等の事情により甲に生じた損害については、乙の予見の有無を問わず、一切その責任を負わないものとします。
2. 甲は、本製品のデータについて、その責任において必ずバックアップコピーを行うものとします。

第8条(有効期間)

本サービスの有効期間は、表面記載の1年間とします。なお、期間満了の1ヶ月前までに乙は甲に対し契約継続の可否案内を事前通達し、甲より何らの申し出もないときは、契約を1年間自動継続するものとします。

第9条(解約)

1. 甲または乙の一方的な都合により第8条に記載する有効期間内であっても、甲または乙の書面による申し入れを持って本サポートサービスを途中解約できるものとします。なお、その際途中解約であっても申し込み時に支払った金額を返済しないものとします。

第10条(不可抗力免責)

天災、地変、交通機関の事故、その他不可抗力によるサポートサービスの全部または一部の履行遅延を生じた時は、甲および乙は免責されるものとします。

第11条(別途協議)

本条項に定めない事項または何れかの条項に対して疑義が生じた場合は、両者は誠意をもって協議の上解決するものとします。