

2026 年 1 月 14 日

株式会社データ・アプリケーション

電話サポート要項

本要項はカスタマー・サポート・サービス約款（サブスクリプションモデル）に基づく電話サポートの詳細を定めたものです。

【使用回数と有効期間について】

- ① 電話チケットの枚数と有効期間について。
 - 1) 電話チケットの枚数は 1 年あたり 5 枚です。
例えば 2 年契約の場合、合計 10 枚となり 3 年契約の場合、合計 15 枚となります。
 - 2) 契約期間に 1 年未満の端数がある場合は切り上げて 1 年としてカウントします。
 - 3) 電話チケットの有効期間は本体たるサブスクリプション型契約の契約期間に準じます。
 - 4) 追加チケットはご購入後 1 年間有効です。しかし本体たるサブスクリプション型契約が失効した場合はその日に失効します。
- ② 電話サポートを実施する場合、1 つのご質問に対し電話チケットを 1 枚消費します。
- ③ 電話サポートの実施中に別の質問に派生したと当社が認めた場合は追加で電話チケットを消費します。

【電話サポート時に必要な情報】

架電いただく際、契約内容の確認のため以下の情報をお手元にご用意ください。

- ① サポート契約番号（S で始まります。）
サポート契約番号はカスタマー・サポート・サービス契約通知書や Web サポートシステムのサポート契約情報に記載されています。
- ② お客様の会社名、ご担当者名、電話番号、製品名、ライセンスの種別、オプション名。
製品名とは例として、ACMS Apex や ACMS B2B などを指します。
オプション名は同じく、全銀 TCP/IP 手順、JX 手順などを指します。
- ③ ケース番号（CSS で始まります。）
ケース番号が既に発番されている場合は事前にお知らせください。

【その他、注意事項】

- ① 電話サポート専用ダイヤルの電話番号や受付時間、対象となるライセンスの種類についてはカスタマー・サポート・サービス約款（サブスクリプションモデル）に記載の通りです。
- ② 本規定は予告なく改定することがあります。

以上