

## プロフェッショナルサポート サービス規約

株式会社エヌツーエスエム(以下、当社という)は、「プロフェッショナルサポート」(以下、本サービスという)において規約を定め、これにより本サービスを提供します。本サービスのお申込み及びご利用は本規約の内容をご承諾いただくことを前提としております。

### 第1条 サービス内容

- 1 本サービスは、Fess、Lucene、elasticsearchなどに関する基本サポートで、メールや電話による問い合わせ対応となります。コーディングやお客様先での実作業は含みません。また、サイジングなどのコンサルティング業務は含みません。なお、料金は1サイトごとに必要となります。
- 2 問い合わせはメールまたは電話で受け付け、受付後応答時間以内に、IDを発行し一次回答します。
- 3 1回の問い合わせは、2～3時間の調査等で対応可能、また、2～3回のやり取りで対応可能な内容とします。4回目以降のやり取りの場合、別問い合わせとします。
- 4 回答に対して1週間ご返信がない場合は、その問い合わせは終了とします。

### 第2条 譲渡の禁止

利用者は、本サービスの提供を受ける権利を譲渡する事はできません。

### 第3条 準拠法

本サービスの利用、契約の成立、効力、解釈および履行については、日本国法に準拠するものとします。

### 第4条 紛争の解決

- 1 本サービスの利用について利用者と当社の間で問題が生じたときは、利用者と当社で誠意を持って協議し解決するものとします。
- 2 協議による解決を図る事ができない場合、東京地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とします。