

## SFR-Fit\_suite サービスレベルアグリーメント (SLA)

制定 2025 年 1 月 1 日

### 1. 技術基準および技術的条件

本製品の対応オペレーティングシステムは Windows11 とします。

本製品を使用するために必要となる端末機器、周辺機器は推奨される設定条件があります。詳細は、各取扱説明書をご参照願います。

### 2. 有料版について本契約の期限ご案内

本契約の期間満了日の 60 日前になると、本製品の起動時に通知が表示されます。

本契約の期間は自動更新されません。

### 3. サポートサービス

弊社は、有料版をご使用のお客様に対し、以下のサポートサービスを提供します。

#### (1) サポートサービスの方法

使用者からの電子メールによる本製品の操作方法、不具合の相談等の問合せに対して、電子メールで回答いたします。

#### (2) サポートサービスの対応時間

- ・ 使用者からの電子メールによるお問合せの受付: 24 時間 365 日
- ・ 受付けたお問合せに対する弊社の回答: 弊社営業日の 8 時 30 分～17 時 30 分
- ・ 弊社は、問い合わせ受付後は速やかにご回答及びその後の対応を開始するよう努めます。
- ・ 弊社は、問い合わせに対し商業上合理的な範囲で回答するよう努めますが、全てのお問合せへの回答または問題解決を保証するものではありません。
- ・ 弊社営業日およびサポートサービスについては、弊社ホームページでご確認ください。

#### (3) 使用者からの情報

サポートサービスに関して、使用者より、不具合や相談時に画像や測定結果を送付いただくケースがある場合は、お送りいただいた情報を下記の内容で使用します。使用者はこれに合意されたものとみなされます。

- (i) 不具合対応
- (ii) 解析サポート（測定値に言及することはない）
- (iii) 測定方法などの間違いをご指摘
- (iv) 今後の本製品改良、改善に使用

### 4. SFR-Fit\_suite 規約における Imatest 製品

SFR-Fit\_suite 規約における Imatest 製品は、弊社のサポートサービスの対象とはなりません。