

別紙; ■SYC リモートサービス提供サービスの内容

1. SYC リモートサポート(以下、「本サービス」)は、弊社 Latex パートナー様経由にてご導入、ご登録いただいた HP Latex プリンター(以下、「プリンター」)、または RIP ソフトウェア等(以下、「RIP」)に不具合が生じた際、弊社エンジニアがインターネット経由によるリモート操作で対象製品および関連ワークステーション(以下、「WS」)、またはパソコン(以下、「PC」)の状況を確認、不具合の解消に要するお客様のご負担軽減を目的としたサービスです。

※エンジニアのスケジュール都合等により、本サービスの提供に時間を要する、またはできない場合がございます。

2. 対象商品がプリンターである場合、状況に応じて弊社エンジニアがプリンター情報を入手、日本 HP 社と連携して不具合の解消に努めます。対象商品が RIP である場合、お客様 WS または PC にインストールされている RIP を確認のうえ、状況のご説明および不具合の解消に努めます。

※以下のお問い合わせについては対象外となり、別途有償対応もしくは対応できない場合がございます。

1)メディアプロファイルの作成

2)色味に関する調整、復旧

3)サプライ品(プリントヘッド、インクカートリッジ、メンテナンスカートリッジ等)の提供

4)WS または PC(OS 等)の不具合やネットワーク等の設定

5)RIP 以外のアプリケーションに関するお問い合わせ

(例:HP PrintOS(旧 HP Wallart 等含む)、HP Latex Mobile App、Illustrator、Photoshop 等)

6)基本操作を超える部分の RIP 操作方法に関するお問い合わせ

3. 前項において、お客様 WS または PC にインストールされている RIP の再インストールが必要となった場合は、弊社エンジニアが再インストールのサポートを実施いたします。

※サポート終了(導入から1年間)後の作業は別途有償での対応となります。

※サポート終了となった RIP ソフトウェアやご使用 OS の環境により、対応できない場合がございます。

※製品導入時にご登録いただいた ID 及びパスワードが不明の場合再インストールできない場合がございます。

4. 本サービスは1年毎に契約更新が必要となります。

【ご留意事項】

1. 本サービスのご提供にあたり、お客様の WS や PC、サーバー等に保存されているデータの消失や毀損(きそん)・改変等が生じた場合、それらについては保証いたしかねます。必ずお客様にて事前にバックアップの作成をお願い申し上げます。

2. ご購入後1年を経過した RIP 製品につきましては、ソフトウェアサポート未加入の場合はメーカー保証期間が終了するため、問題を解決できない可能性がございます。また、プリンター不具合時における修理やそれらに付随する対応については、お客様が加入されたメーカー保守契約の内容に準じるものとします。

3. 本サービスは、お客様がご使用中の対象商品における不具合に対し、解消までのご負担を軽減することを目的としたものであり、必ずしも改善、復旧を保証するものではありません。

4. 本サービスの内容につきましては、事前のお客様による同意、または通知などの手続を要することなく、本サービスのご提供内容等を変更することがございます。あらかじめご了承ください。