

## 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。