



スポーツコード テクニカルサポート サービス&サポートガイド

2016年10月1日 改訂版

有限会社フィットネスアポロ社

- 本ドキュメントは、フィットネスアポロ社が提供するスポーツコード製品のテクニカルサポートについて、その概要をご理解いただくための資料です。
- 2016年10月1日現在、フィットネスアポロ社が提供しているサポートの最新の情報をまとめてあります。内容は随時アップデートされます。
- このドキュメントの内容およびサポートプログラムが予告無く変更される場合がありますので、フィットネスアポロ社ウェブサイトなどで最新情報のご確認をお願いいたします。2016年10月1日以降にサポートプログラムの内容、価格などに変更があった場合、その変更が優先されます。
- Sportscodel, Gamebreaker, CODAは、Agile Sports Technologies, Inc.の商標または登録商標です。その他すべての商標、それぞれの権利は帰属者の所有物です。

スポーツコードのテクニカルサポート

スポーツコード製品をご使用くださっているお客様のいろいろな状況やニーズにお応えできるよう、テクニカルサポートをご用意いたしました。

本ドキュメントは、Agile Sports Technologies, Inc.の日本総代理店であるフィットネスアポロ社が提供する、標準のサポートについて書かれています。

フィットネスアポロ社 スポーツコード商品サポートポリシー

1. フィットネスアポロ社から直接、またはフィットネスアポロ社の認める販売店よりお客様が購入されたソフトウェア商品に関してのみサポートを行います。それ以外の販売店や海外の代理店より購入した商品に関しては、使用法の説明、アドバイス、トラブル対処等のサポートは行いません。
2. 各ソフトウェア商品に添付されている「ソフトウェア使用許諾契約書」および本ドキュメント（サービス&サポートガイド）をご参照ください。
3. 以下の項目についてはサポート対象外とし、使用法の説明、アドバイス、トラブル対処等のサポートは行いません。
 - (1) 当社が推奨する動作環境以外の環境下でのご使用に関する事項
 - (2) 本ソフトウェア以外の製品に関する事項（MacintoshまたはWindowsコンピュータのハードウェア、およびプリインストールされているMac OS、Microsoft Office、iMovie、iDVD、QuickTime等のソフトウェアのすべてを含む）
 - (3) お客様固有の動作環境（OS、ハードウェア、ネットワーク環境）に関する事項
 - (4) 他社製品（ソフトウェアまたはハードウェア）との互換の確認および検証や説明、アドバイス
 - (5) 文書、データ、データベース等の作成代行・管理・コンサルティング
 - (6) ハードディスク、リムーバブルディスクなどに保存されたお客様のデータに関する保証、修復

1. テクニカルサポート一覧

- ・ 無償インストールサポート
- ・ 有償テクニカルサポートAタイプ
- ・ 有償テクニカルサポートBタイプ
- ・ 訪問サポート

(内容については「6. テクニカルサポート内容一覧」をご参照下さい)

2. カスタマーサービス

テクニカルサポートとは別に、購入前のご質問や、使用上のよくある疑問に対する情報を提供しています。

これらはフィットネスアポロ社ウェブサイトにて提供しています。

<http://sportscode.jp/support/>

3. サポート範囲と制限

フィットネスアポロ社は、本サポートサービスを専門家としての技能をもって提供するために商取引上合理的な努力を払いますが、お客様が提起する質問や問題の全てを解決することを保証するものではありません。

有償テクニカルサポートは、製品のエンドユーザ使用許諾契約や、製品の使用に関わるその他のフィットネスアポロ社との契約に定められている保証および瑕疵担保責任の内容を拡張または追加するものではありません。

有償テクニカルサポート契約に基づくフィットネスアポロ社の責任は、お客様が注文した有償テクニカルサポートサービスについてお客様によって支払われた金額を限度とします。いかなる場合もフィットネスアポロ社は、賠償責任に関するあらゆる法理の下で、有償テクニカルサポートに起因して生じる特別、懲罰的、間接的、および、派生的な損害（逸失利益、データの消失、代替的な物品若しくはサービスの調達費用、機器若しくは施設の使用の損失および業務の中断を含むが、これらに限定される

ものではない) については、フィットネスアポロ社がかかる損害の可能性について知らされていたか否かを問わず、一切責任を負わないものとします。

4. テクニカルサポートの提供終了

製品テクニカルサポートは、一定の期間、一定の条件で、提供を終了いたします。

無償インストールサポートは、販売している最新のバージョンのみに対するサポートです。ユーザー登録を終了されたお客様を対象に、定められた期間、定められた回数のお問い合わせをさせていただきます。

有償テクニカルサポートは、サポート料金のご入金を確認された日をサポート開始日とし、定められた期間、定められた方法でのお問い合わせをさせていただきます。

5. サポートご購入問い合わせ窓口

有償サポートのご購入に関するお問い合わせ先

有限会社フィットネスアポロ社 営業部 スポーツコード担当

住所：〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー3階

TEL：03-5793-7011 FAX：03-5793-7012

Eメール：info@sportscodes.jp

本ドキュメントに付属の別紙「ユーザー登録申込書」（無償インストールサポートご利用の場合）、「テクニカルサポート申込書」（有償サポートご利用の場合）にてお申し込みください。折り返し、当社担当より確認のご連絡をさせていただきます。

6. テクニカルサポート内容一覧

	無償インストールサポート	有償テクニカルサポートAタイプ	有償テクニカルサポートBタイプ	訪問サポート
サポート対象製品	エリート/プロ/レビュー/ゲームブレイカー・プラス/CODA	エリート/プロ/レビュー/ゲームブレイカー・プラス/CODA	エリート/プロ/レビュー/ゲームブレイカー・プラス/CODA	エリート/プロ/レビュー/ゲームブレイカー・プラス/CODA
料金（税別、1ライセンスあたり） （*1）	無償	A2：200,000円 （対象：エリート/プロ） A1：100,000円 （対象：レビュー/ゲームブレイカー・プラス） A4：30,000円 （対象：CODAおよびそれに付属するiCODA5ライセンスまで）	B2：300,000円 （対象：エリート/プロ） B1：200,000円 （対象：レビュー/ゲームブレイカー・プラス） B5：100,000円 （対象：CODAおよびそれに付属するiCODA5ライセンスまで）	（*4）
契約タイプ	最初のお問い合わせから30日以内	年間契約（サポート料金のご入金日より1年間）	年間契約（サポート料金のご入金日より1年間）	単発サポート（事前予約要）
利用回数	期間内3回まで	回数制限なし	回数制限なし	
問い合わせ受付時間	月 - 金 10:00 - 18:00	月 - 金 10:00 - 18:00	月 - 金 10:00 - 18:00	月 - 金 10:00 - 18:00
問い合わせ方法	Eメール (*2)	Eメール (*2)	Eメール (*2)	Eメール (*2)
回答方法	Eメール （訪問が必要な場合は別途出張料金および作業料が必要）	Eメール、電話 （訪問が必要な場合は別途出張料金および作業料が必要）	Eメール、電話 （訪問が必要な場合は別途出張料金および作業料が必要）	ご指定場所への訪問（別途出張料金および講習料/作業料が必要）
サポート対象バージョン	最新バージョンのみ	最新バージョンを含む2世代	最新バージョンを含む2世代	最新バージョンを含む2世代

	無償インストールサポート	有償テクニカルサポートAタイプ	有償テクニカルサポートBタイプ	訪問サポート
標準的なインストール／製品不良 (*3)	○	○	○	○
製品機能／操作手順 (*3)	○	○	○	○
バックアップソフトウェアの提供 (*3)	○ (Webサイトより提供)	○ (Webサイトより提供)	○ (Webサイトより提供)	○ (Webサイトより提供)
MacOS、その他のソフトウェアに関するサポート (*3)	×	×	○	×
Macintoshコンピュータに関するサポート (*3)	×	×	○	×
ソフトウェアのバージョンアップ	× (別途料金が必要)	○ (*5)	○ (*5)	× (別途料金が必要)

○：サポート提供対象 ×：サポート提供対象外

*1: 複数のライセンスに対するサポートをご希望の場合は、該当するライセンス分の料金が必要となります。

*2: 問い合わせは通常Eメールでお願いしております。宛先アドレスは、サポート購入後にご案内いたします。通常、翌営業日中までのご回答を目安としておりますが、サポート担当部署の状況により、回答が遅れる場合がございますことをご了承ください。

*3: 「サポート内容」の詳しい内容は「別表1. サポート内容の説明」をご参照ください。

*4: 「訪問サポート」の詳しい内容、料金は「別表2. 訪問サポート料金表」をご参照ください。

*5: サポート契約期間中にソフトウェアのバージョンアップが行われた場合、期間中1回に限り、無償にて提供いたします。

別表1. サポート内容の説明

サポート項目	内容
標準的なインストール作業／製品不良	一般的なインストール作業に対するテクニカルサポートと、製品不良が認められた際のトラブルシューティング
製品機能／操作手順	コマンド、メニュー項目、ユーザガイドならびにオンラインヘルプに記述された主要機能など、製品の使用方法に関するサポートを提供 スポーツコードソフトウェアの動作に関するトラブルシューティング
バックアップソフトウェアの提供	現在発売されているバージョンのインストーラ、および製品の問題を修正する目的で提供されている修正プログラム（アップデート）を Agile Sports Technologies, Inc. (Hudl) のウェブサイトから提供します。
MacOS、その他のソフトウェアに関するサポート	スポーツコード製品を使用するためにお客様が購入したApple MacintoshコンピュータにプリインストールされているMac OSとソフトウェア（Apple社製に限ります）に関し、基本的な操作法やトラブル対処についてのアドバイスを行います。 ただし、お客様が提起する質問や問題の全てを解決することを保証するものではありません。また本サポートの実施に起因して生じるいかなる損害についても、フィットネスアポロ社は一切責任を負わないものとします。
Macintoshコンピュータに関するサポート	スポーツコード製品を使用するためにお客様が購入したApple Macintoshコンピュータに関し、基本的な操作法やトラブル対処についてのアドバイスを行います。 ただし、お客様が提起する質問や問題の全てを解決することを保証するものではありません。また本サポートの実施に起因して生じるいかなる損害についても、フィットネスアポロ社は一切責任を負わないものとします。

別表2. 訪問サポート料金表

システムのセットアップ作業	料金（税別）
システムセットアップ（Macコンピュータの設定、スポーツコードソフトウェアのインストール&セットアップ）	基本料金（1台）30,000円

基本操作法に関する講習	料金（税別）
基本操作法に関する講習（1回/3時間まで）	基本料金（受講者1名）15,000円 1名追加ごと 10,000円
基本操作法に関する講習（1回/6時間まで）	基本料金（受講者1名）30,000円 1名追加ごと 20,000円
訪問サポート（1回/3時間まで） ※ 入力作業などを代行する場合は別途御見積	基本料金 15,000円
訪問サポート（1回/6時間まで） ※ 入力作業などを代行する場合は別途御見積	基本料金 30,000円
営業時間（月～土、10:00～18:00）外の追加料金 ※ 土日祝祭日、当社規定による休日（夏季休業、年末年始）を含む	一律 15,000円
出張料金	当社規定の通り

スポーツコードソフトウェアのトラブル対応	料金（税別）
基本作業料（トラブル原因診断、アドバイス、作業料）	一律 15,000円
OS、スポーツコード以外のソフトウェアの再セッティング ※ 必要なソフトウェアプログラムをご用意いただきます。	25,000円～
その他（修理手配代行等）	別途御見積
営業時間外（月～土、10:00～18:00）追加料金 ※ 土日祝祭日、当社規定による休日（夏季休業、年末年始）を含む	一律 15,000円
出張料金	当社規定の通り

送信先：FAX 03-5793-7012

有限会社フィットネスアポロ社 営業部 スポーツコード担当 宛
〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー3階
E-mail：info@sportscodes.jp

スポーツコード・ユーザー登録（兼 無償インストールサポート）申込書

年 月 日

ご登録ユーザー名	
ご担当者様	印
部署名	
ご住所	〒
電話番号	
FAX番号	
Eメールアドレス	
ご購入製品名	<input type="checkbox"/> エリート <input type="checkbox"/> プロ <input type="checkbox"/> レビュー <input type="checkbox"/> ゲームブレーカー・プラス <input type="checkbox"/> CODA / iCODA
ご購入販売店名	
ご購入日	年 月 日
登録コード	

(注) 無償インストールサポートにつきましては、本登録を完了されたお客様を対象といたします。

送信先：FAX 03-5793-7012

有限会社フィットネスアポロ社 営業部 スポーツコード担当 宛
〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー3階
E-mail：info@sportscode.jp

スポーツコード・テクニカルサポート（有償サポート）申込書

「スポーツコード・テクニカルサポート（有償サポート）」のお申し込みの際の同意事項

下記の内容をよくお読みいただき、すべてにご同意の上、お申し込みください。

- ！サポートプラン開始以降の、キャンセル、返金はお断りいたします。
 - ！サポートプランの範囲以外のご質問に関しては、サポート担当者の判断でサポートをお断りする場合もございます。
 - ！弊社のアドバイスを採用するかどうかはお客様自身の判断とします。
 - ！本サポートプランに対するフィットネスアポロ社の責任・保証の範囲は、明示的か黙示的かを問わず、本規約に基づき提供する「サポートおよびサービス」の範囲を超えないものとします。本サポートプランならびに本サポートが提供するサポートおよびサービスは、お客様が第三者に対して行う行為、あるいはその行為による損害に対して、フィットネスアポロ社がいかなる保証をするものではありません。本サポートプランが提供したサポートおよびサービスによる派生的、間接的な損害に対して、フィットネスアポロ社はいかなる責任も負いません。
 - ！スポーツコード製品の使用は、すべての適応しうるソフトウェア使用許諾契約書の条項、条件のもとによるものとします。使用許諾契約書の不履行が行われた際には、本サポートプランはただちに終了します。
 - ！価格、条件、内容は、将来予告なく変更される場合がございます。
- 上記の同意事項に同意し、スポーツコード製品についての有償のテクニカルサポートプランを申し込みます。

年 月 日

お申し込み サポートプラン	<input type="checkbox"/> 有償テクニカルサポートA <input type="checkbox"/> 有償テクニカルサポートB <input type="checkbox"/> 訪問サポート
ご登録ユーザー名	
ご担当者様	印
部署名	
ご住所	〒
電話番号	
FAX番号	
Eメールアドレス	
ご購入製品名	<input type="checkbox"/> エリート <input type="checkbox"/> プロ <input type="checkbox"/> レビュー <input type="checkbox"/> ゲームブレイカー・プラス <input type="checkbox"/> CODA / iCODA
ご購入販売店名	
ご購入日	年 月 日
登録コード	

送信先：FAX 03-5793-7012

有限会社フィットネスアポロ社 営業部 スポーツコード担当 宛
〒140-0001 東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー3階
E-mail：info@sportscode.jp

スポーツコード・テクニカルサポート（有償サポート）登録証

サポートプランをご購入、登録されたお客様に対し、下に記載する期間、「スポーツコード・テクニカルサポート（有償サポート）」を提供いたします。

サポート内容につきましては、「サービス&サポートガイド」をご参照ください。

年 月 日

ご登録ユーザー名	
ご担当者様	
部署名	
ご住所	〒
電話番号	
FAX番号	
Eメールアドレス	
お申し込み サポートプラン	<input type="checkbox"/> 有償テクニカルサポートA <input type="checkbox"/> 有償テクニカルサポートB <input type="checkbox"/> 訪問サポート <input type="checkbox"/> その他
ご登録製品	<input type="checkbox"/> エリート <input type="checkbox"/> プロ <input type="checkbox"/> レビュー <input type="checkbox"/> ゲームブレイカー・プラス <input type="checkbox"/> CODA / iCODA
登録コード	
ご購入販売店名	
サポート有効期限	年 月 日 まで

有限会社フィットネスアポロ社

〒140-0001

東京都品川区北品川4-7-35

御殿山トラストタワー3F

TEL 03-5793-7011・FAX 03-5793-7012