

STS は2020年3月より、「スポットサポート」を提供します。スポットサポートは、何らかの理由で STS サポート会員になれない場合でも、サポート内容を限定して、一定期間サポートを提供するものです。

◇スポットサポート費用： 1 インシデント（2週間）・・・ 1,500 円

※ 1 インシデントとは、スポットサポート契約時に決めたサポート内容 1 件について、2週間の期限で提供するサポートの 1 セットです。2週間で解決できない場合は、さらにインシデントを追加する事ができます。

通常は、1つのメニューに関するサポートを 1 件としますので、サポート対象のメニューが複数に及ぶ場合は、インシデントも複数になります。

◇スポットサポート提供の手順：

① STS ホームページ「Win 書庫サポートのページ」から、メールでスポットサポートを依頼して下さい。

② STS からサポート依頼内容をお聞きし、インシデントを協議します。サポート内容に応じて複数のインシデントが発生する場合があります。

また、1 インシデントの期間は 2 週間ですので、問題解決に時間がかかる場合は、インシデント数が追加されますのでご注意ください。（STS の都合で時間がかかる場合は期間を延長します。）

③ ②の協議で決めたインシデントで、サポートを開始します。（インシデントの期間は、この時点から始まります。）

◇スポットサポートの形態と問題解決：

- ・メールによるサポートが基本となります。
- ・必要に応じて、電話によるサポートを行います。（受話通信のみ）
- ・出張サポートは行いません。（サポート会員の場合でも、出張サポートには別途費用が必要です。）
- ・STS サポートはスポットサポートを含めて、提示された問題の解決に向けて最善の提案をしますが、解決を保証するものではありません。

◇スポットサポート費用の支払い：

スポットサポートが終了した時点で、請求書を送付しますので、振り込みをお願いします。（振り込み手終了は依頼者に負担をお願いします。）

参考：

スポットサポートは、STS サポート会員契約を行う事ができない場合に提供するサポートサービスです。STS サポート会員になれば、年額 2200円の定額でサポートを受けることができるので、スポットサポートを受けるよりも、サポート会員となって頂く方が、安心して Win 書庫をご利用頂けると思います。スポットサポートを依頼する前に、ぜひ STS サポート会員になることを検討して下さい。

注意：複数の学校を統轄して 1 校として、「STS サポート普通会員契約」を行う事はできません。普通会員は、あくまでも個別校が対照ですので、複数校を対照とする場合は「グループ校契約」を行って下さい。