

兵庫県電子入札共同運営システムヘルプデスク

メール問い合わせ利用規約

- 【1】 電子入札共同運営システムの操作についてのお問い合わせを、専用電子メールアドレスにて受付/対応いたします。
- 【2】 受け付けた電子メールに対し、返信で回答いたします。
- 【3】 電子メールは24時間/365日受付いたします。ただし、対応はヘルプデスク稼働時間に準拠し、平日9:00~12:00、13:00~17:00（土日祝及び、12/29~1/3を除く）となります。
- 【4】 緊急性のあるお問い合わせは、ご希望の時間までに回答できない可能性がありますので、電話でのお問い合わせをお願いいたします。（例：当日締切の案件についてのお問い合わせ、等）
- 【5】 対応範囲は電話対応業務に準拠し、メーラーの設定/送受信/操作等のお問い合わせは対象外となります。
- 【6】 電子メールは、受付順に対応いたします。（問い合わせ内容での優先順位はございません）
- 【7】 電子メールは順次対応いたしますが、電話対応が優先となりますので、回答/返信までに時間を要します。
- 【8】 HTML形式の電子メールで送信された場合、受信側で自動的にテキスト形式に変換されます。その為、HTML形式で送信された電子メールが受信側で正常に表示されない場合がございます。
- 【9】 上記【8】に伴い、問い合わせ内容が正常に表示されない場合、電子メールの返信にて確認を行いますので、回答に遅延が発生する場合がございます。その為、可能な限りテキスト形式の電子メールにて送信願います。
- 【10】 添付ファイルのある電子メールについては、受付不可となります。（ウィルス対策の為、開封せずに破棄いたします。）
- 【11】 回答は電子メール本文へ記載し、受信した電子メールに返信する形式となります。回答内容はテキスト形式で記載いたします。（ご利用者様環境が不明となる為、添付は無しとなります。）
- 【12】 お問い合わせの際は、ポータルサイト「お問い合わせについて」画面に掲載している項目を必ず記載して下さい。
（「お問い合わせについて」画面 URL：<https://www.nyusatsu.e-hyogo.jp/hyogo/toiawase.html>）
- 【13】 セキュリティ事故防止の観点から、添付ファイルにつきましては開封いたしません。添付に詳細が記載されている場合は、詳細を本文に記載し、改めてメールにて問い合わせしていただく旨を記載し、返信いたします。
- 【14】 返信メールアドレスは回答専用となります。そのため、当該メールアドレスにご返信頂いても、ヘルプデスクでは受付できません。その為、再確認の場合でも、都度、受信用メールアドレス(helpdesk-e-hyogo@ml.fsas.fujitsu.com)に送信願います。
- 【15】 返信メールに直接返信された場合は、再送信を依頼いたします。
- 【16】 電子メール回答の進捗についてお電話にてお問い合わせがあった場合、受付は電子メールではなく、電話受付とします。その際、送信された電子メールは破棄いたします。
- 【17】 電子メールでの問い合わせのご利用は、本利用規約に同意されたものと見なします。