

ソフトウェア保守サービスのご案内

フリーアップデートサービス

フリーアップデートサービスは、ご契約の期間中、該当製品を最新の状態に維持することが出来るサービスです。

- バージョンアップの種類（メジャーバージョンアップ、マイナーバージョンアップ、不具合修正パッチ）に関わらず、無償で最新バージョンへアップデートできます。
- ご要請毎に、最新バージョンのインストールメディア、またはインストールデータをご提供します。日本国内へのメディア発送費用は当社が負担します。海外への発送を希望される場合は、お客様負担となります。
- バージョンアップの回数に制限はありません。ただし、メディアのご提供回数は、各バージョンで一度限りとなります。
- 本サービスを受けるには製品所有者のユーザー情報をご登録頂く必要があります。インストールメディアはご登録の住所・ご担当者様への発送となります。
- 契約期間終了後は、通常通り、有償でのバージョンアップサービスを受けることができます。

スポットサービス

スポットサービスは、該当製品に関する技術支援を目的として、技術者の現地派遣を要請する権利を提供するものです。実際の技術者派遣費用は別途お客様負担となります。ご要請毎に作業内容の確認と見積もりを経て、ご発注の手続きが必要となります。

- 該当製品に精通した技術者を現地へ派遣し、問題状況の打ち合わせ、原因追求、解析支援、改善策のご提案等を行います。
- ソフトウェアの設定変更やプログラム改造等の本番環境に影響を与える作業は一切行いません。現地設備を熟知したお客様自身で最終判断し、操作していただく必要があります。
- JR 京都駅を起点とする出張宿泊旅費と技術費用が必要になります。労働時間は1日最大8時間（移動時間を含む）とします。
- 日本国内および海外での作業が可能です。ただし、海外での作業には通訳が必要になることがあります。この場合の通訳費用はお客様負担となります。
- 日程や期間他、止むを得ない状況によってはご要望に応じられない事があります。
- 紛争や伝染病等が発生している危険国・危険地域、および、人体に悪影響を及ぼす可能性のある危険な現場への派遣はご遠慮させていただきます。

本書記載のサービス内容は、製品仕様や製品体系の変更等に伴い、将来予告なく変更することがあります。