

サポートサービス

サポートポリシー

- サポートを受けるには、製品のユーザー登録が必要です。
- サポート時間は、弊社営業日の 9:00 ~ 17:00
(12:00 ~ 13:00 を除く) です。
- 電話、FAX およびメールによるサポートを提供します。

サポート対象

- 弊社製品の設定方法および操作方法に関するお問い合わせ
- 弊社製品の動作に関するお問い合わせ

サポート対象外

- OS および他社製ソフトウェア等の設定に関するサポート
- OS および他社製ソフトウェア等に起因する障害のサポート
- プログラミングに関するサポート
- 出張サポート
- 営業時間外のサポート
- 弊社にご来社頂いてのサポート
- 日本語および英語以外の言語によるサポート
- 販売を終了した製品のサポート
- 弊社から海外への電話連絡を必要とするサポート

サポート期間

- サポート契約期間内においてサポートを行います。
- サポート契約期間内であっても新たなメジャーバージョンの出荷後 12 ヶ月を過ぎた場合は旧バージョンのサポートを打ち切らせて頂きます。

バージョンアップ

- サポート契約期間内はバージョンアップを受けることができます。

修正モジュールの提供

- サポート契約期間中に当社製品の不備が発覚した場合は、修正モジュールを提供します。
- サポート契約期間の内外を問わず、OS 本体やサードベンダーのソフトウェア部品に依存する場合等の理由により修正モジュールを提供できないことがあります。

製品仕様の変更

- 新機能の追加や新しい OS への対応、アーキテクチャの変更等に伴って、製品の仕様を予告なく変更することがあります。

その他

- ソフトウェア使用権許諾契約書をご覧ください。

Support Service

Support Service Policy

- User registration is required for receiving support service.
- Support service is available weekdays from 9:00-17:00(Japan local time).
- We offer support service via telephone, and e-mail.
- Support service is provided in English or Japanese.

Supported Term

- We will provide support within the support contract term.
- Even if it is within the support contract term, if 12 months have passed after the release of the new major version, support for the old version will be discontinued.

Version Upgrade

- You can receive the version upgrade during the support contract term.

Update Module

- If a defect is found in our product during the support period, we will provide a correction module.
- Depending on the OS itself or software components of a third vendor, we may not be able to provide the correction module regardless of whether it is within the support period or not.

Specification

- We may change the specification without any notice because of adding new functionality or new OS, or architecture.

Others

- Please refer to software license agreement.

Supported Item

- Questions for configuration and operation of the product.
- Questions for behavior of the product.

Not Supported Item

- Support for OS and third-party software settings
- Support for failures caused by OS and software of other companies
- Programming support
- On-site support
- Support outside business hours
- Support for visiting our company
- Support in languages other than Japanese and English
- Support for discontinued products
- Support that requires us to call overseas