

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 か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 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

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.