

Support Service and License

Support service policy

- Maintenance contract and user registration are 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.
- We will support you as much as possible, but we don't promise to identify the cause or solve the problem.

Update module

- Except for products and versions after the end of sale notification, we should provide update module when bugs are detected in the products during the support period.
- In spite of being in support period, there are case that we can not offer update module because the cause depends on OS or third party's software.
- Update modules are distributed on our website.

Supported item

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

Specification

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

Support period

- We provide support services during the maintenance contract period.
- When we close to sell products, we will announce it on our web site a year before.

License

- As license, we grants the right to install and use this software on one computer.
- This product is protected by a software key and/or hardware key.

Version upgrade

- When we perform version upgrades such as adding functions, you can receive the version upgrades for a fee.

Others

Please refer to software license agreement.

サポートサービスとライセンス

サポートポリシー

- サポートを受けるには、保守契約と製品のユーザー登録が必要です。
- サポート時間は、土日祝日を除く、9:00～12:00、13:00～17:00です。
- 電話およびメールによるサポートを提供します。
- 日本語もしくは英語での対応となります。
- サポートに当たり、弊社より可能な限りご支援させていただきますが、原因の特定や事象の解決をお約束するものではありません。

修正モジュールの提供

- サポート期間中に弊社製品の不備が発覚した場合は、販売終了通知後の製品・バージョンを除き、修正モジュールの提供を行います。
- OS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。
- 修正モジュールの配布は、弊社Webサイトにて行います。

サポート対象

- 弊社製品の設定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。

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い、製品の仕様を予告なく変更することがあります。

サポート期間

- 販売中の製品はサポートを行います。
- 製品及び旧バージョンの販売を終了する場合は、1か年前には弊社Webサイトに通知いたします。

ライセンス

- 本製品のライセンスは、一台のコンピューターにインストールして使用する権利を許諾するものです。
- 本ソフトウェアはソフトウェアキーまたはハードウェアキーによる保護を行っています。

バージョンアップ

- 弊社が機能追加等のバージョンアップを実施した場合に、有償でバージョンアップを受けることができます。

その他

ソフトウェア使用権許諾契約書をご覧ください。