

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、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

- 現行バージョンは、製品を販売している限り、サポートを行います。
- 旧バージョンは、次のメジャーバージョンの出荷後 12 ヶ月間、サポートを行います。メジャーバージョンとは、バージョン番号の一の位を指します。例えば、バージョン「5.4.0」から「6.00」に変わった場合はメジャーバージョンアップを行ったこととなります。
- 製品の販売を終了する場合、1 年前には当社 WEB サイトにてアナウンスいたします。

バージョンアップ

- ご購入後 18 か月の間に一度、マイナーバージョンアップに限り無償バージョンアップを受けることができます。(バージョンアップ品は対象外です。)
- 購入 18 か月後から製品の販売終了までの間に、当社がバージョンアップを実施した場合は、有償で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。
- サポート期間が終了した製品および旧バージョンは、既存の修正モジュールを除き、新たに修正モジュールを提供することはありません。
- サポート期間の内外を問わず、OS 本体やザ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。

ライセンス

- 本製品のライセンスは、特定の一台のコンピュータにインストールして使用する権利を許諾するものです。
- バックアップ用の PC 等にインストールされる場合は、別途ライセンスの追加購入が必要です。
- 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おります。
- 本ソフトウェアはネットワーク上の PC に対してライセンスのチェックを行います。

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 and License

Support service policy

- User registration is required for receiving support service.
- Support service is available 9:00-17:00 (Japan local time) on our business days (except for 12:00-13:00.)
- We offer support service via telephone, FAX and e-mail.

Version upgrade

- You will get the free upgrade service for just one time and only minor version-upgrade in 18 months after purchased date.
- When we have upgraded the software after the 18 months from purchased date, you can offer to upgrade service with upgrade cost.
- The upgrade product is not given the free upgrade service.

Supported item

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

Unsupported item

- Configuration of Operating System or third-party's software.
- Trouble shooting of Operating System or third-party's software.
- Support for programming.
- On-site support.
- Support service out of business hours.
- Support service on TAKEBISHI site.
- Supporting with foreign language except Japanese and English.
- Support for expired products.
- Calling to foreign countries from us.

Update module

- We should provide update module when bugs are detected in the products during the support period.
- We do not supply newer update module for previous version and/or closing products.
- 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.

Specification

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

Support period

- We provide support service for current version as long as we sell.
- We should support previous version for 12 months after released the next major version. Major version indicates first digit of version number. For example, it means major version up, changing from "5.40" to "6.00."
- 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 a computer.
- Additional license is required when installing to the backup PC.
- This product is protected by a software key and/or hardware key.
- This license is always checked on the network.

Others

Please refer to software license agreement.