

保守サービスポリシー（ソフトウェア製品）

対象：以下のソフトウェア製品（以下「製品」といいます。）

「IXSAM」、「WINSAM」、「Sphinx」、「BUILTALK」

お客様と弊社間で締結する保守サービス契約に基づき、製品が円滑に稼動しその機能を保持するよう保守サービスを提供します。

保守サービスにてご提供している技術サポートの範囲は、次の通りとなります。

1. マニュアルに関するお問い合わせ
2. 製品仕様に関するお問い合わせ
3. 製品不具合発生時の動作ログに関するお問い合わせ

① 保守サービスの種類について

1) 技術支援保守サービス

- ・電話、電子メール等により必要な技術情報を提供し、不具合の解決又は一時回避をサポートします。
- ・弊社の仕様によるプログラム修正等のためのバージョンアップ版を随時のリリースにより提供します。
なお、オンサイト保守サービス（弊社の保守担当者が製品の使用場所に出張して、修理・調整を行うサービス）は、含まれません。

② 保守サービスの提供期間について

保守サービスの提供期間は、製品の販売終了日から1年が経過するまでとさせていただきます。

ただし、製品が動作するOSや市販プログラムの製造元が、当該OSや市販プログラムのサポートを終了した場合には、保守サービスの提供についても終了させていただきます。

③ 保守サービス契約の申込みについて

保守サービスの提供終了までの期間が1年に満たない製品については、保守契約のお申込みができません。

製品納入から2年以上経過後に保守サービス契約のお申込みをされる場合には、製品の無償保証期間の満了日にさかのぼって保守サービス料金をお支払いいただきます。

④ 保守サービスにおける注意事項について

弊社サポートセンターに不具合のご連絡をいただいた際、不具合の原因切り分けにご協力いただく場合があります。その際、製品のログ等をご提示いただく場合があります。

保守サービス契約の期間満了に際し、契約の延長更新の手続きがない（進まない）場合は、期間満了日をもって保守サービスを終了させていただきます。

製品は、日本国内仕様であり、日本国外においては、保守サービスを受けることができません。

⑤ 保守サービス契約に加入されない場合について製品の無償保証期間満了後、保守サービス契約を締結していただけないお客様に対する保守サービスは一切できませんので、予めご了承ください。