

## ユーザー・サポート制度について

株式会社コンピューテックスは、お客様が当社製品を容易にかつ安心してご使用いただけるように、ユーザー・サポート制度の充実に努めています。ユーザー・サポート制度の対象製品は、以下です。

- ・PALMiCE4、PALMiCE3、C-Shark、CodeRecorder と FP-30 の各ソフトウェア

### サポート体制

ユーザー・サポート制度は、新規に製品をご購入の場合、無償サポート期間が付与されています。無償サポートに加え、年単位でサポートを設定する年間サポートを用意しております。年間サポートに加入いただくことで、無償サポート期間終了後も継続して各種サービスをご利用いただけます。

### サポートの概要

技術的なお問い合わせのサポートおよび最新版ソフトウェアへの無償アップデートが主なサポート内容になります。ユーザー・サポート制度に加入されていれば、開発使用時に困った時などに安心です。また、サポートを継続更新することでご購入された製品を最大限ご活用いただけます。さらには、突発的なコスト発生を抑え、計画的な開発計画の実現にも不可欠です。

### 主なサポートの内容

- ・弊社製品に関わる技術的なお問い合わせのサポート
- ・ターゲット CPU およびデバイスの追加対応
- ・不具合対応中の暫定的な回避策の提案
- ・マイナーバージョンアップ：  
ターゲット CPU およびデバイスの追加や製品のバグ修正を含めたソフトウェアのバージョンアップ
- ・メジャーバージョンアップ：  
マイナーバージョンアップと新機能を含んだ製品パッケージへのバージョンアップ
- ・バージョンアップ案内および、サポート期間継続の案内

### サポートのお問い合わせと対応時間

技術的なお問い合わせ先にテクニカルセンタを設置しています。お問い合わせは、必要な情報の確認と効率良いサポートをおこなうため、お問い合わせフォームをご使用の上、E-mail でお送りください。お問い合わせへの対応は、受付順に対応させていただきます。詳しくは以下の URL をご確認ください。

〈技術的なお問い合わせについて〉 <https://www.computex.co.jp/support/sp/inquiry.htm>

〈サポート時間等について〉 平日の午前 10 時～12 時、13 時～17 時

(土・日・祝日、および年末年始、夏季休暇等当社休業日を除く)

## サポートの区分

サポートは、購入製品のソフトウェアのみが対象となり、「無償サポート」と「有償サポート」があります。  
(無償サポート)

新規に製品をご購入の場合、無償サポート期間が付与されています。

(有償サポート)

無償サポート終了後は、有償にてサポートを継続することができます。サポート期間は1年単位です。

有償サポートの価格は、[価格表\(https://www.computex.co.jp/products/pdf/price\\_pdf/index.htm\)](https://www.computex.co.jp/products/pdf/price_pdf/index.htm)をご覧ください。

※ 製品との同時購入やサポート期間中に継続購入の場合、有償サポートのサポート費が半額となる継続割引を用意しています (FP-30 を除く)。

※ 価格表に記載されていない場合、営業部までお問い合わせください。

## サポート期間終了の通知

サポート期間が終了するおおよそ1か月と2週間前に、E-mailによりサポート期間継続のご案内をします。

※更新のご注文手続きは、E-mail案内の返信により簡単におこなうことができます。

## サポートの除外項目

本制度には、以下のものは含まれません。

- ・サポート登録者以外へのサポート、サポート期間外のサポート
- ・最新バージョン以外のサポート
- ・弊社または弊社が認めた者以外の者によって変更が加えられた製品に対するサポート
- ・サポート登録者の故意又は過失による誤使用または誤操作等を原因とする製品の稼働不良に対するサポート
- ・弊社がサポート登録者の指定場所に出張して行なうサポート
- ・ユーザ・プログラムの作成等、コンサルティング・サービスとみなされる問合せに対するサポート

## サポート登録者へのお願い

- ・製品のアップデートに際してバックアップをお勧めします
- ・常に最新の製品バージョンをご使用ください

## ■お問い合わせ先

株式会社コンピューテックス 営業部

TEL 075-551-0528 (代)

E-mail [sales@computex.co.jp](mailto:sales@computex.co.jp)