２０２５年4月1日

営業部

ユーザ・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・サポート制度の充実に努めています。ユーザ・サポート制度は、以下の製品が対象です。

・PALMiCE4、PALMiCE3、FP-40、FP-30、CodeRecorder、C-Shark の各ソフトウェア

ユーザ・サポート制度

ユーザ・サポート制度は、ライセンス登録者に対しサポート期間内における技術的な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・サービスを行うことを示します。
ユーザ・サポート制度に加入されていれば、使用時に困ったときなどに安心です。
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。
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。

ライセンス登録者

当社製品をご使用いただくにあたり、ライセンス登録を行っていただきます。
このライセンス登録情報を元に、ユーザ・サポート制度の内容を実施いたします。
ライセンス登録は、管理者とユーザの情報登録があります。

●管理者：当社製品の使用や管理、またサポートの継続判断を行う人
●ユーザ：管理者の指示で当社製品を使用する人（任意登録）

主なサポートの内容

・当社製品に関わる技術的なお問合わせのサポート
・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

技術的なお問合わせと対応時間

技術的なお問合わせ先にテクニカルセンタを設置しています。
お問合わせは、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いただき、E-mail にてご連絡ください。

〈技術的なお問合わせについて〉　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)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シリーズを除く）。

※　価格表に記載されていない場合、営業部までお問合わせください。

サポート期間終了の通知

サポート期間が終了するおよそ1か月と2週間前に、E-mailで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。

・ライセンス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
・当社または当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
・ライセンス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動不良に対するサポート
・当社がライセンス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
・入手不可能なターゲット・ボードやカスタム・ボードでの動作不良によるサポート
・ユーザ・プログラムのデバッグに関するサポート
・当社未確認の評価ボードまたはカスタム・ボードのブートプラグラムに関するサポート
・CodeRecorderのターゲット・ドライバ作成に関するサポート
・その他、当社がサポート範囲外と判定し得る内容のもの

ライセンス登録者へのお願い

・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