

お客様各位

株式会社アプライド・ビジョン・システムズ

ソフトウェア製品のお客様サポートについて

ソフトウェア製品のお客様サポートに関する弊社の考え方は以下の通りです。

1. 仕様・性能確認期間 納入後 30 日

弊社では、お客様に弊社ソフトウェア製品の仕様・性能をご確認いただくために、納入後 30 日間を「仕様・性能確認期間」と定めております。

この期間中は、以下のサービスを無償で提供いたします。

- ①インストール、機能、操作等に関する案内・回答
- ②本商品の瑕疵と疑われるものの原因の特定及び検証に関する支援
- ③機能不全に対する解決策の提供
- ④受注仕様の範囲内と考えられる仕様変更

2. 性能確認期間終了後の保守契約期間

弊社ソフトウェア製品には納入後 1 年間有効な保守契約が付加されています。「仕様・性能確認期間」終了後、保守契約期間内は、5 インシデントまでの範囲内で以下のサービスを無償で提供いたします。

- ①インストール、機能、操作等に関する案内・回答
- ②本商品の瑕疵と疑われる現象の原因の特定及び検証に関する支援
- ③機能不全に対する解決策の提供

注 1) 2 年目以降の保守契約は 1 年毎の更新とし、その費用は別途申し受けます

注 2) 保守契約期間内に 5 インシデントを超えるサポートのご依頼があった場合、追加インシデントは有償とさせていただきます

注 3) 「仕様・性能確認期間」終了後の仕様変更は、その内容によらず有償とさせていただきます

注 4) お問い合わせいただいた内容が当該ソフトウェアの瑕疵に起因することが判明した場合、その問い合わせはインシデントとしてカウントしないものとします

3. 無償対応の範囲について

無償対応の範囲につきましては、別紙ご参照ください。

4. 保守契約継続のお勧め

弊社では、当該ソフトウェアに関する以下の行為の実施にあたっては、保守契約の締結を前提とさせていただいております。

- ①当該ソフトウェアについてのお客様サポートの提供
- ②当該ソフトウェアの仕様変更や機能追加

納入後 2 年目以降に保守契約のご継続をいただけなかったお客様が上記行為の実施をご希望される場合には、弊社営業までご相談ください。

以上

別紙

無償対応の範囲について

	仕様・性能確認期間 (納入後 30 日間)	保守契約期間 (1 年更新)
インストール、機能、操作等に関する案内・回答	無償対応	5 インシデントまで 無償対応
本商品の瑕疵と疑われるものの原因の特定及び検証に関する支援	無償対応	
機能不全に対する解決策の提供	無償対応	無償対応
納入ソフトウェアの仕様変更	納入仕様の範囲内と考えられるものについては無償対応	有償対応
お客様が、納入ソフトウェアに対して弊社の意図しない変更を加えたことによる動作不良 (プログラムや内部変数の変更など)	有償対応	有償対応
お客様が OS のバージョンを変えたことによる動作不良	有償対応	有償対応
お客様が OS の Service Pack を適用したことによる動作不良	△ (要事前確認)	△ (要事前確認)
お客様が Microsoft の Security Patch を適用したことによる動作不良	無償対応	無償対応
お客様が PC に他のソフトウェアをインストールしたことによる動作不良	有償対応	有償対応
PC 入れ替えに伴う再インストール	有償対応	有償対応
PC の仕様変更に伴うプログラムの修正	有償対応	有償対応
ハードウェアの故障	顧客に非がある場合を除き、無償対応	有償対応 (納入後 1 年間は無償)
ハードウェアの故障に起因する再調整	顧客に非がある場合を除き、無償対応	顧客に非がある場合を除き、無償対応
ハードウェアの経時変化に起因する再調整	無償対応	無償対応
ハードウェアの設定変更や使用環境の変更に起因する再調整	有償対応	有償対応
ハードウェアの仕様変更	有償対応	有償対応

1. 弊社ソフトウェア製品には納入後 1 年間有効な保守契約が付加されています。
2. システムを安定して使用頂くため、2 年目以降も保守契約を締結いただくことをお勧めいたします。詳細は弊社営業よりご案内させていただきます。
3. 保守契約期間内に 5 インシデントを超えるサポートをご希望される場合、2 インシデント単位で追加購入が可能です。弊社営業までお問い合わせください。