

インフォマティクス PCI ソフトウェアサポートサービスについて

対象ユーザ

PCI システムのソフトウェアサポートサービス契約を締結されているお客様

対象商品

PCI Geomatics 社各製品の現行バージョン

不具合の修正対象になるのは現行バージョンのみです。ただし、ご質問・お問い合わせに限り、現行バージョンの1つ前のバージョンについても対象とします。

サービスの内容

サービスの種類

- **Software Update** (ソフトウェアアップデート—略称U)
- **Software Support and Update** (ソフトウェアサポート・アップデート)

項目／種類	Software Support and Update	未契約
ホームページによる各種技術情報提供	○	○
インストールに関するお問い合わせ	○	○
不具合報告の受付	○	
パッチプログラムの使用权	○	○
バージョンアップサービス	○	
更新版マニュアルの配布	○	
The PCI Geomatics Newsletter の送付	○	
電話、E-mail でのサポート	○	
FAX サポート	○	○

サービスの期間

ソフトウェアサポートサービス契約は、基本的に1年単位の契約となります。対象製品をご購入時にソフトウェアサポートサービス契約をしていただくと便利です。また、契約期間満了前に弊社営業担当から次年度の保守契約継続のご案内をさせていただきます。

サービスの利用者

ソフトウェアサポートサービスのご利用は、契約時にご登録いただく正規ユーザの1名様に限らせていただきます。バージョンアップサービスは、ご契約ライセンス毎に提供させていただきます。

サービス提供時間

サポートの対応時間は、土日祭日及び弊社休業日を除く、月曜日から金曜日までの 10:00～12:00、13:00～17:00 までとさせていただきます。

サービスの範囲

契約内容に応じて、コマンドの使用方法、トラブルへの対処などのお問い合わせに対して可能な限り対応させていただきます。

また、バージョンアップサービスについては、サービスに加入されているライセンスごとに、契約期間中に発生したバージョンアップキットを事前連絡の上、送付させていただきます。

サポート受付先

- ・ FAX の場合は、「サポートシート」にご記入の上ご送付ください。
- ・ E-mail でお問い合わせの場合は、「サポートシート」の項目をメールの本文にご記入ください。

*お問い合わせの際は、必ず「CPU Id」をご記入のうえ、ご質問内容をなるべく具体的にお書きください。「CPU Id」は License Manager でご確認いただけます。

株式会社インフォマティクス

東京本社: プロダクト・マーケティンググループ

TEL: 044-520-0847

FAX: 044-520-0845

E-mail: pci@informatix.co.jp

サポート対応時間は、

営業日(祝日、弊社休業日を除く月曜日から金曜日)の

10:00～12:00、13:00～17:00 となっておりますのでご注意ください。

お問い合わせの前に...

1. 最新版のパッチは適用済みですか？

http://www.pcigeomatics.com/support_center/updates/updates_main.html
からダウンロードできます。

2. FAQ はご覧いただけましたか？

http://www.pcigeomatics.com/support_center/faqs/faqs_main.php

