

データ圧縮ソフトウェア製品のサポートについて

2008年9月3日

富士通エレクトロニクス株式会社

データ圧縮ソフトウェア製品 (Arcmanager、データ圧縮ライブラリESLC/RELC) の保守・サポート(技術的なご質問や調査依頼などを含む)は、有償にてお受けします。とくにデータ圧縮ライブラリESLC/RELCやArcmanager DLL製品などをお客様製品に組み込んで使用される場合や Arcmanager 自己復元(解凍)機能を使用して継続配布される場合は、原則として保守サポートの申し込みもお願いいたします。以下は製品購入と同時に申し込まれた場合のサポート内容になります。本書の内容を承諾されることがお申し込みの条件になります。

番号	サポート内容	製品購入のみ のお客様	サポート申し 込みのお客様
1	製品紹介資料・マニュアルの情報 (当社のウェブサイトよりダウンロード)	○	○
2	FAQ (よくある質問と回答) (当社のウェブサイトで公開)	○	○
3	最新の版数情報 (当社のウェブサイトで公開)	○	○
4	新製品情報 (新OS対応情報) の通知 (E-mailで通知)	×	○
5	バージョンアップ情報・レベルアップ 情報・不具合情報・技術情報などの 通知 (E-mailで通知)	×	○
6	技術的なご質問/ トラブル対応 (E-mailでのやりとり)	×	○
7	レベルアップ版の提供 (不具合修正・小規模な改善改良)	有償 (定価)	無償
8	バージョンアップ版の提供 (機能強化・大規模な改善改良)	有償 (定価)	有償 (優待価格)

- ・ 保守サポートは購入時より有償 (年単位のお申し込み) となります。保守サポートのお申し込みが本体製品の購入時期より遅れる場合は事前にご連絡をお願いします。
- ・ 新OSでの動作確認・改訂版の提供は、市場規模や商談規模を当社が判断して対応するかどうかを決定いたします。有償・無償の判断は修正規模などにより当社で決定いたします。
- ・ 技術的な質問/ トラブル対応は、原則として当社のマニュアル (仕様書) どおりに使用しても動作しない場合についてのみ調査し回答いたします。動作に関する調査は、当社にて再現性のある現象に限らせていただきます。
- ・ お客様の窓口は、原則として、1名でお願いします。複数ご希望の場合はその人数に応じた個別見積りになります。お客様窓口が変更になった場合は必ずご連絡願います。メールで fei-compress@cs.jp.fujitsu.com あてへお願いします。
- ・ サポートの対応時間は当社営業日の午前9時から午後5時までです。

- ・ サポートのやりとりは電子メールでお願いします。
ご質問は fei-compress@cs.jp.fujitsu.com あてへお願いします。
- ・ サポートは日本語での対応になります。
- ・ 改版プログラムの提供方法はインターネット経由のダウンロード提供になります。
- ・ サポート対象は最新版数が対象となります。
旧版のサポートが必要な場合は事前に連絡をお願いします。
- ・ 圧縮されたファイルの復旧(復元)作業はサポートの対象外になります。
必ず、元データのバックアップをお願いします。
- ・ OSを提供している会社が供給を終了したOSまたはサポートを終了したOS上でのサポートは対象外とします。開発ツールも開発ツールを提供している会社がサポートを終了した場合はサポート対象外とします。
- ・ Windowsの場合はマイクロソフト社がサポートを終了したOS、サービスパック、開発ツールはサポート対象外とします。
Windows95、Windows98、WindowsNT、WindowsMeはサポート対象外です。
サービスパックでは、WindowsXPのSP1 はサポート対象外です。
<http://support.microsoft.com/gp/lifesupsp#Windows>
- ・ 各社が提供する開発ツール(コンパイラおよび付属のライブラリ)の不具合および仕様に起因する問題については当社の保証対象外とします。Windows環境の場合はマイクロソフト社のWindows SDK (使用しているAPIなども含む)の不具合および仕様に起因する問題は当社の保証対象外とします。

以上