

## 標準ソフトウェア製品(放射線関連)のサポートポリシーについて

セイコー・イーアンドジー株式会社(以下、弊社とします)では、標準ソフトウェア製品(放射線関連)<sup>1</sup>(以下、標準ソフトウェアとします)について、サポートポリシーを以下のとおり定めます。

このサポートポリシーは、現在ご使用の標準ソフトウェア、及び今後販売される標準ソフトウェアに対して適用されます。

詳しくは、担当営業までご相談ください。

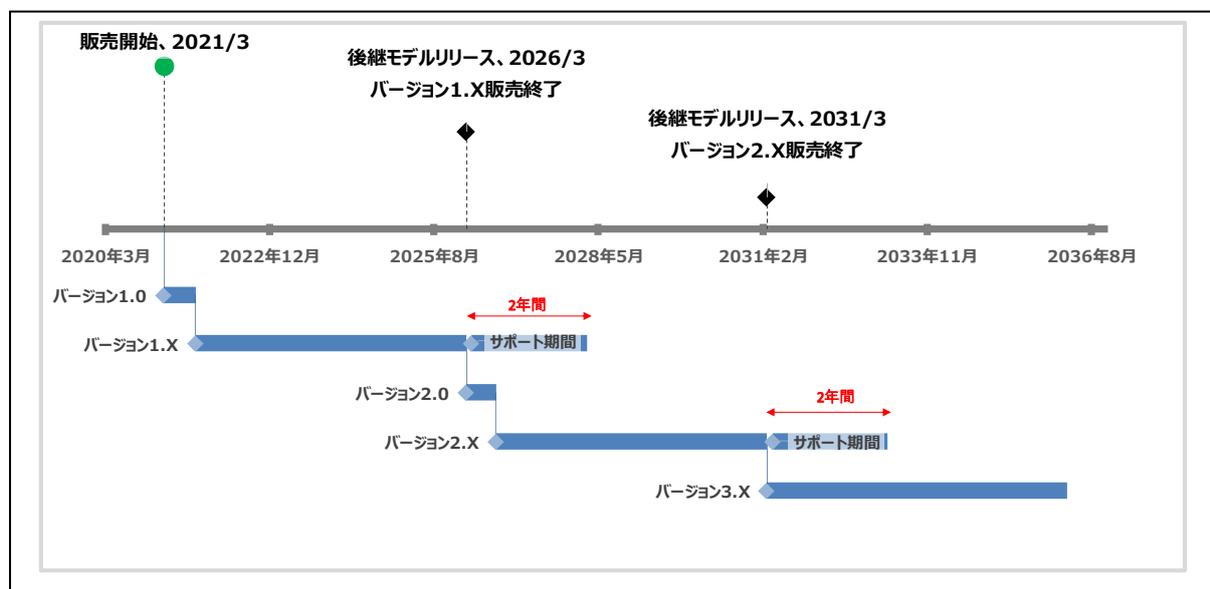
### 1. サポート期間

弊社標準ソフトウェアの保証期間は納入検収後 1 年間です。保証期間終了後は以下で定める一定の期間サポートを行います。保証期間および保証期間終了後のサポート内容については、2.「サポート内容」を参照ください。

#### ■サポート期間

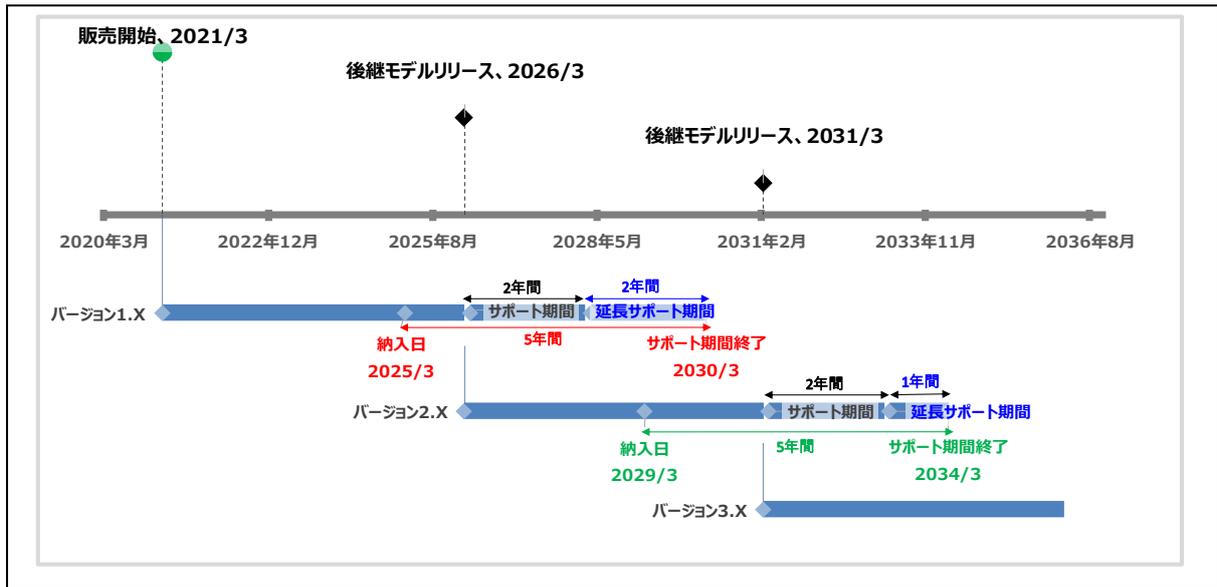
標準ソフトウェアのサポート期間は、当該モデルの販売終了を基準として、販売終了日から 2 年間とします。(例1)参照) もしくは納入から 5 年(例 2)参照)のどちらか長いほうをサポート期間とします。

例 1)販売終了日から 2 年間



<sup>1</sup> 「弊社が設計開発した放射線関連ソフトウェアで弊社が発行する価格表に記載された全ての【日本語】製品です。ORTEC 社製ソフトウェアおよび他社製ソフトウェアおよび特注ソフトウェアは除きます。」

例2) 納入から5年の延長サポート



## 2. サポート内容

納入後、標準ソフトウェアについては、以下に定めるサポートを提供いたします。

サポート内容	保証期間 (1年)	サポート 期間	サポート 終了後
インストール・設定、操作、機能に関するお問い合わせ <sup>1</sup>	○	○	△ <sup>(注1)</sup>
ソフトウェアのバージョンアップ(DS-UPDATE)の提供	△	△	×
インストールメディア・マニュアルの不良品交換	○	△	×
ソフトウェアの提供の重要 <sup>2</sup> な不具合対応	○	△	×
上記内容を除く、ソフトウェア購入に関する技術情報の提供 <sup>(注2)</sup>	○	○	○
販売終了、後継モデルリリース等の情報提供 <sup>(注3)</sup>	○	○	○

○: 無償でサポートを提供いたします。

△: 原則として有償での対応となります。ただし、弊社が重大な問題<sup>3</sup>と判断した場合に限り無償対応を行います。<sup>(注4)</sup>

×: サポート終了後は原則として対応できません。後継モデルが販売されている場合は  
DS-UPGRADE など割引販売をご提供させていただきます。

<sup>(注1)</sup> 内容によっては、一部お受けできない場合がございます。

<sup>(注2)</sup> 弊社ホームページにおいて情報の提供を行います

<sup>(注3)</sup> お使いのモデルが、お問い合わせの時点で販売中のモデルの1世代前であれば、DS-UPGRADE 対象となります。

2世代以上前のモデルについてはDS-UPGRADE 対象となりませんのでご了承ください。

➤DS-UPDATE : 同一型式のソフトウェアのバージョンを変更する場合

➤DS-UPGRADE: 同一機能のソフトウェアの異なる型式への変更

<sup>(注4)</sup> 無償で対応させていただく場合でも、サポートは、修正ファイルの提供などで行います。

お客様の現場での設置調整などが必要なときは、有償にて作業を承ります。

<sup>1</sup> お客様にてマイクロソフト社が開発・販売するOS(オペレーティングシステム)のアップデートを行い、標準ソフトウェアが動作しなくなってしまった場合は、原則としてサポート対象外になります。

<sup>2</sup> 重要な不具合とは、弊社が定めるソフトウェア仕様書を満足しない不具合とします。

<sup>3</sup> 重大な問題とは、弊社が定めるソフトウェア仕様書を満足しない不具合の中で影響の大きなものです。

## サポート詳細内容

標準ソフトウェアのサポート詳細内容は以下のとおりになります。

### ■サポート方法

サポートは、Web、E-mail、電話、及びFAXでの受付・対応となります。

### ■サポート時間

土、日、祝祭日、休業日を除く弊社営業時間となります。お問い合わせは受付順に処理をいたしますが、内容によってはお時間を頂く場合がございます。

### ■サポート対象

原則、弊社ソフトウェアをご購入いただいたご担当者様となります。

### ■サポート範囲

対象製品のマニュアルに記載されているインストール方法、使用方法、機能、各種障害等についてサポートいたします。また、各機能を使用する上でのヒント、有効な手段・設定などを提供いたします。

以下の理由や状況により最終的な問題解決ができない場合もございますので予めご了承ください。

- ・発売を終了した対象商品の場合
- ・不具合要因が他のハードウェア、ソフトウェアに依存する場合
- ・技術的な検討を行った結果、その問題点が対象製品の仕様範囲外にあたる場合

### ■サポート範囲外

以下の条項についてはサポートサービスの対象にはなりません。

- ・対象製品付属のマニュアル等に記載されていない製品の内部仕様や実装方法について。
- ・OSのインストールおよびハードウェアの設定に関するお問い合わせ。
- ・製品に直接関連しない他社製品・技術に関するお問い合わせ。
- ・設計業務、教育・研修業務にかかわるご相談。(別途担当営業までご相談ください。)

### ■サポートポリシーの変更

本サポートポリシーは予告なく変更する場合がございますので予めご了承ください。

本サポートポリシーにつきまして、ご不明な点がございましたら、弊社ホームページなどでお問い合わせ下さいませようお願い申し上げます。

以上