

コダック ソフトウェア 保守サービスについて Service and support

2024.02



キャプチャプロソフトウェア保守サービスについて

保証

ご購入時に「1年、3年、5年」のいずれかの保証期間の製品を選択ください。(ご購入後の期間の変更は不可)

※保証開始日は、納入予定日(弊社の出荷日の翌日)となります。(設置・インストールを承った場合は、その実施日とします。)ただし、保証サービスを開始するには、ユーザー情報・機器の登録が必要です。製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にてご登録ください。

保証サービス時間帯	平日 月曜～金曜 9:00～17:30 (祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く)
保証サービスの提供内容	<ul style="list-style-type: none">・操作方法についてのご質問・障害時の復旧支援・ハードウェアキー(ドングル)が故障した際の交換・再インストールする際の支援
保証サービスの種類	電話、FAX,E-mail のいずれかでご提供

1. 誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による誤った作業や不適切な動作環境、他社製品による障害は保証の対象外となります。
2. 直接的または間接的に火災、水害等の天災または騒乱を原因とする故障、または損傷に起因して生じた損害は保証の対象外となります。
3. 弊社または弊社代理店以外から購入したキャプチャプロソフトウェアは保証の対象外となります。
4. データの保証は対象外となります。
5. 他社製品との連動によって発生した障害に関するお問い合わせ(ネットワーク障害、パフォーマンス障害など)は保証の対象外となります。
6. 他社が提供する運用に関するお問い合わせは保証の対象外となります。
7. 保証サービスには、Capture Pro Software Limited Edition(Capture Proソフトウェア ライト版)、スマートタッチ、スマートタッチエクスポートツール、Developer Toolkitなどの製品同梱またはダウンロードにより無償提供されるアプリケーションならびにソフトウェアの運用・サポートは含みません。
8. プログラムのアンインストールやインストール PCの変更で発生するライセンスのリリース回数は4回が上限となります。保証が有効な場合、リリース回数をリセットしますが、リセット後、1年間はリリース回数の再リセットを受け付けません。
9. PCの故障やPCのハードウェアIDの変更などによるライセンスの交換回数は1回が上限となります。保証が有効な場合、交換回数をリセットしますが、リセット後、1年間は再リセットを受け付けません。

単年度保守契約

保守サービスの提供を受けるためには、当社コールセンターシステムにユーザー情報・機器の登録が完了済であることが必須条件となります。保守サービス期間中からの登録情報に変更がある場合は、製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にて変更ご登録をお願い致します。

保守サービス、保守契約料金等についてのお問い合わせ：03-5577-1920

保守サービス時間帯	平日 月曜～金曜 9:00～17:30 (祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く)
保守サービスの提供内容	<ul style="list-style-type: none">・操作方法についてのご質問・障害時の復旧支援・ハードウェアキー(ドングル)が故障した際の交換・再インストールする際の支援
保守サービスの種類	電話、FAX,E-mail のいずれかでご提供

1. 誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による誤った作業や不適切な動作環境、他社製品による障害は保守の対象外となります。
2. 直接的または間接的に火災、水害等の天災または騒乱を原因とする故障、または損傷に起因して生じた損害は保守の対象外となります。
3. 弊社または弊社代理店以外から購入したキャプチャプロソフトウェアは保守の対象外となります。
4. データの保証は対象外となります。
5. 他社製品との連動によって発生した障害に関するお問い合わせ(ネットワーク障害、パフォーマンス障害など)は保守の対象外となります。
6. 他社が提供する運用に関するお問い合わせは保守の対象外となります。
7. 保守サービスには、Capture Pro Software Limited Edition(Capture Proソフトウェア ライト版)、スマートタッチ、スマートタッチエクスポートツール、Developer Toolkitなどの製品同梱またはダウンロードにより無償提供されるアプリケーションならびにソフトウェアの運用・サポートは含みません。
8. 保守契約料金は予告なく改定する場合があります。
9. プログラムのアンインストールやインストール PCの変更で発生するライセンスのリリース回数は4回が上限となります。保守契約が有効な場合、リリース回数をリセットしますが、リセット後、1年間はリリース回数の再リセットを受け付けません。
10. PCの故障やPCのハードウェアIDの変更などによるライセンスの交換回数は1回が上限となります。保守契約が有効な場合、交換回数をリセットしますが、リセット後、1年間は再リセットを受け付けません。

保守サービス、保守契約料金等についてのお問い合わせ
03-5577-1920 または contract-team@kodakalaris.com

保証ならびに単年度保守契約満了後の保守契約の継続について

保証期間ならびに保守契約の満了日までに契約の継続をお願いします。

満了日を過ぎた場合にはご契約いただくことができません。

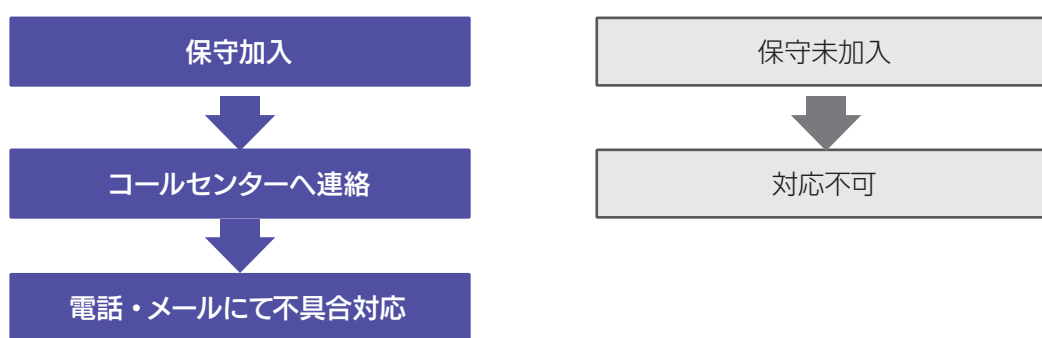
<継続契約>

保証期間ならびに保守契約の満了日までに継続の手続きをお願いします。

満了日を過ぎた場合、継続契約または再加入いただくことができません。

保証または保守契約期間		
締結日	← 各契約期間 → ※契約に基づくサポートサービス	満了日

キャプチャソフトウェア障害サポートフロー



保守サービスの提供を受けるためには、当社コールセンターシステムにユーザー情報・機器の登録が完了済であることが必須条件となります。

保守サービスの期間中からの登録情報に変更がある場合は、製品添付の機器保証ユーザー登録用紙にて変更ご登録をお願い致します。

保守サービス、保守契約料金等についてのお問い合わせ
03-5577-1920 または contract-team@kodakalaris.com

※キャプチャソフトウェアの保守契約の加入につきましては、保証期間が終了するまでにご依頼ください。

保証期間ならびに保守期間満了後の再加入はできませんので、ご了承下さい

※ソフトウェア保守に加入しない場合は、以下のサポートは行いません。

電話等での問題解決の支援についてのサポート

ソフトウェアバージョンのアップグレード、ダウングレードソフトウェアの提供

ハードウェアキー（ dongle ）が故障した際の交換

再インストールする際の支援

ご購入後の障害・操作方法お問い合わせ窓口

Web でのお問合せ : <https://support.alarisworld.com/ja-jp/>

E-mail : JP-DI-Service@kodakalaris.com

電話番号 : 0120-085-580

Info Input Solution 保守契約について

前提

お買い求めいただいた Info Input Solution (以下「IIS」という) の保守サービスの提供を開始するためには、ユーザ情報・ソフトウェアの登録が必要となります。

<https://www.kodakalaris.co.jp/business-2/support/software/>

ライセンスの再発行はできません。大切に保管しておいてください。

保守加入期間

IIS 保守契約の加入につきましては、現行の保守サポート期間終了前に購入のこと。

保守期間満了後の再加入はできません。

新たに IIS ライセンスをお買上げ頂く形になりますので、ご了承下さい。

保守サービス期間

保守契約締結の際に定めた保守契約期間になります。

保守サービス時間帯

平日 月曜～金曜 9:00～17:30 (祝祭日・年末年始 12月30日～1月4日を除く)

コダックアラリスサポートセンター

TEL: 0120-085-580 E-Mail: JP-DI-Service@kodakalaris.com

《保守サービス》

保守サービスのご提供について

保守サービスは、電話・E-mail のいずれかの方法で受付致します。

※ オンサイトでのサポートを必要とされる場合には、別途御見積にてご対応させていただきます。

※ 本保守サービスのサポート範囲は、IIS アプリケーションのみとなります。OS その他周辺環境との切り分けは事前に行って頂きますよう、お願い致します。

※ 本保守サービスのサポート範囲には、スキャナー本体等の機器に関する内容は含みません。

ご提供サービスの内容について

操作、設定方法についてのご質問

・操作、設定に関するご説明につきましては、IIS 操作トレーニング完了と同等の知識をお持ちの方を対象としております。

障害時の復旧支援

・弊社のサポートホームページ上に同様の問い合わせに対する答えが既に存在する場合、ホームページを参照していただくことで回答とする場合がございます。

・問題を解決するために、調査資料(設定パラメータ、ログ等)を必要に応じて採取頂き、ご提供をお願いする場合がございます。

・有償保守加入期間中は障害復旧のために必要に応じて IIS の最新版のインストーラー、プログラム修正パッチをご提供致します。

注意事項

1. サーバー本体、クライアント PC、NAS、ネットワーク設備に関するお問い合わせは保守の対象外となります。
2. IIS ソフトウェア以外のソフトウェアおよびスクリプト、外部の各種 OCR エンジンに関するお問い合わせは保守の対象外となります。
3. ソフトウェア関連について、セキュリティソフトウェアに伴う動作確認、動作保証はいたしません。
4. 誤使用、事故、修正や変更、またはお客様による誤った作業や不適切な動作環境、他社製品による障害は保守の対象外となります。
5. 直接的または間接的に火災、水害等の天災または騒乱を原因とする故障、または損傷に起因して生じた損害は保守の対象外となります。
6. 弊社または弊社代理店以外から購入した IIS のライセンスは保守の対象外となります。
7. データの保証は、保守の対象外となります。
8. 他社製品との連動によって発生した障害に関するお問い合わせ(ネットワーク障害、パフォーマンス障害など)は保守の対象外となります。
9. 他社が提供する運用に関するお問い合わせは保守の対象外となります。

Prexifort-OCR 年間保守サービスについて

保証契約

コダックアラリスジャパン株式会社が販売した PrexifortOCR について、ご購入時の保証書または契約書に明示した期間、条件、内容にて保守サービスをお約束します。サポートご依頼の際には、この保証書または保守契約書をご提示ください。

また、保証書または保守契約書の再発行はいたしませんので、保守期間中は大切に保管してください。

保守サービス規定

1. 保守サービス内容

- (1) 「Prexifort-OCR」に発生したバグに対する修正パッチの提供 当該バグが「Prexifort-OCR」に起因する場合には、修正パッチを提供するものとします。なお、修正パッチの内容や提供時期については、別途ご案内するものとします。
- (2) 上記に係るお問い合わせについての対応

2. 保守サービスの制限

- (1) 本保守サービスは、株式会社エヌ・ティ・ティ・データが提供するサービスです。本証書に記載の内容に関わらず、株式会社エヌ・ティ・ティ・データが行う保守サービス内容に変更があった場合はその変更内容が遡及適用されるものとします。
- (2) 出張による保守サポート対応はお受けできません。弊社お問い合わせ窓口によるメール又は電話受付のみとなります。
- (3) 保守サービスの提供にあたり、お客様のソフトウェア、ファイル、データ等の保護については一切責任を負わないものとします
- (4) 搭載装置の変更、移転、改造又は他の機器の追加接続及びこれに関連する作業を行う場合は、事前に弊社に通知するものとします。万一、弊社への事前の通知なく上記作業を行いバグが発生した場合には保守サービスの提供が出来ない場合があります。
- (5) 火災、風水害、落雷等の天変地異、テロ、暴動、戦争行為及び放射線汚染、その他不可抗力による事故により障害が発生した場合には保守サービスの適用範囲外とします。

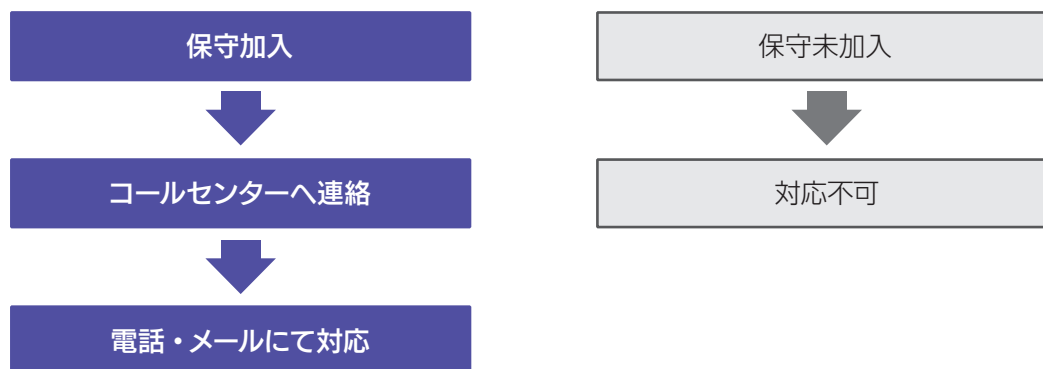
自動更新

契約期間満了1か月前までに別段のご連絡がないときは、期間満了日の翌日からさらに1年間自動的に継続延長されるものとし、以後もまた同様とします。なお、自動更新時には別途年間保守サービス料金が発生します。

利用終了

株式会社エヌ・ティ・ティ・データの規定に基づき、PrexifortOCR の利用には初年度から年間保守サービスの加入が必須となります。無償保証期間はございません。年間保守サービスを更新されない場合は、期間満了日にて PrexifortOCR の利用を終了させていただきます。また、保守期間の途中で解約される場合でも、お支払い頂いた年間保守サービス料金については月割り等での返金はございません。

Prexifort-OCR 障害サポートフロー



本保守サービスは、株式会社エヌ・ティ・ティ・データが提供するサービスです。
保守に加入されない場合は、下記のサービス提供が受けられません。

1. 「Prexifort-OCR」に発生したバグに対する修正パッチの提供
当該バグが「Prexifort-OCR」起因する場合には、修正パッチを提供するものとします。なお、修正パッチ内容や提供時期については、別途ご案内するものとします。
2. 上記にかかるお問い合わせについての対応

お問い合わせ窓口：JP-Software-Team@kodakalaris.com
電話番号：0120-085-580

WinActor のサポートサービスについて

弊社からご購入いただいた WinActor については、株式会社エヌ・ティ・ティ・データからサポートサービスをご提供いたします。
サポートサービスは下記にお問い合わせください。

お問い合わせ窓口

■株式会社エヌ・ティ・ティ・データ

問合せ前に、「WinActor の FAQ サイト」に類似の質問・回答が無いかご確認ください。

Web 問合せ <https://winactor.com/faq/>

メール問合せ winactor_support@kits.nttdata.co.jp ※ Web 問合せフォームが送信できない方のみ

■コダック アラリス ジャパン株式会社

JP-Software-Team@kodakalaris.com

保守サービス料金は、WinActor ライセンス料金に含まれます。

弊社にてサポートする WinActor は弊社又は弊社販売代理店様よりご購入いただいたもののみ対象となります。

サポート内容

弊社または、株式会社エヌ・ティ・ティ・データに直接のいずれかで、Web 問合せフォームまたは、納品時に提供された WinActor/WinDirector 質問票を使用したメールでのみ対応となります。

※ コダックアラリスジャパンは Prexifort OCR および WinActor の特約店です。

※ 「Prexifort-OCR」は株式会社 NTT データの登録商標です。

※ 「WinActor」は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。



安全にご使用いただくために
取扱説明書、説明員の指示に
従い正しくお使いください。

- ・ 詳しい動作環境、仕様等は弊社担当者にお問い合わせください。
- ・ 仕様および外観は改良のため予告なく変更される場合があります。
- ・ 本書で使用されている図や表現方法は説明用のもので、実際のものと異なる場合があります。
- ・ コダックアラリスジャパンは Prexifort OCR および WinActor の特約店です。
- ・ [Prexifort-OCR] は株式会社 NTT データの登録商標です。
- ・ [WinActor] は NTT アドバンステクノロジー株式会社の登録商標です。

Kodak alaris

コダック アラリス ジャパン株式会社
インフォメーション マネジメント事業本部

<https://www.kodakalaris.co.jp/business/>

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 2-9 KDX 御茶ノ水ビル TEL03-5577-1380 FAX03-5577-1333
〒532-0004 大阪市淀川区西宮原 2-7-38 新大阪西浦ビル 4F TEL06-6152-6152 FAX06-6393-5312

© 2024 Kodak Alaris Inc
その他、記載の商品名、社名等は、各社商標または登録商標です。
※記載内容は、2024年2月現在のものです。