

平成11年2月15日
パーベイシブ・ソフトウェア株式会社

「パーベイシブ ソフトウェア サポート プログラム(PSP)」の拡大

昨年9月1日よりPSPサービス開始してからサポートを希望なさいますお客様からの声に応え、パーベイシブ ソフトウェア サポート サービスの拡大と質の向上をはかります。パーベイシブの直接サポートが、疑問・不安の一切を解消し万全の体制で、スムーズな運用を支援します。パーベイシブ製品のインストールおよびアプリケーション開発運用に関するテクニカルサポートをパーベイシブが直接ご提供します。

パーベイシブ製品の登録ユーザに対し、有償でパーベイシブのダイレクトサポートを提供します。サポートはインシデント(案件)単位で行われます。

お客様は、PSPを購入した後、登録シートをパーベイシブに返信することによってPINナンバーを割り振られ、折り返しPINナンバーが返信されます。PINナンバーが設定された時点でダイレクトサポートを受ける権利が与えられたこととなります。

● サポート時間

パーベイシブ株式会社営業日の午前10:00～午後4:00

● サポート範囲

パーベイシブ製品の動作環境、アプリ開発に関わるテクニカルサポート

● サポート方法

Tel、Faxもしくは電子メールによってサポートを行います。

● サポート窓口

パーベイシブ株式会社 カスタマー エンジニアリング部門が直接お客様へサポートいたします。Tel、Faxならびに電子メールアドレスは、サポートプログラムご購入された後こちらから「お問い合わせ手順のご案内」に記載されます。

● サポート対象製品

お客様は、サポートパッケージの購入により、パーベイシブのすべての最新版ソフトウェア製品(開発製品を除く)について、テクニカルサポートを受けることができます。なお、パーベイシブは、最新版ではないソフトウェアについてもテクニカルサポートを提供しますが、以下サポートポリシーの範囲内とします。

サポートポリシー

a. アップデート版が発売されると、エンジニアリングサポート(バグフィックス、エンハンスメント、パッチ等)は終了します。

b. ユーザビリティおよびワークアラウンドサポートは、アップデート版が発売されてから18ヶ月間継続されます。また、パーベイシブは、最新版ではないソフトウェアについての技術情報、既存ファイル、パッチ、修正をパーベイシブサポートのウェブサイトおよびCD等を通じて提供する場合があります。

● ユーザ登録

ご購入後、ユーザ登録をされたお客様に対して、パーベイシブは、お客様ごとにサポートIDであるPIN(Pervasive Identification Number:ピンナンバーと呼びます)を発行しサポートを行います。サポートはこのピンナンバーをお持ちのお客様(登録されたご本人のみ)に対してのみ行われます。

● インシデント制(案件)

サポートはインシデント制を採用しております。1. インシデント:お客様がパーベイシブにお問い合わせになる案件の単位で、具体的なお問い合わせ1件のことです。パーベイシブとお客様間での連絡の回数には依存しません。2. 1回のお問い合わせに複数案件の内容が含まれる場合は、その案件数に応じたインシデントとして取り扱います。

● 最終サポート期限

登録されたインシデントは、上記PIN登録期限によらず、最長1年間サポートします。いかなるインシデントもこの期限を越えてサポートは行われません。

● サポートの限界

パーベイシブはお客様に対して、Tel、Faxもしくは電子メールにて可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしもお客様の問題点の解決を保証するものではありません。

● 標準小売価格(消費税別) 別紙A参照

1インシデントは4万円 5インシデントは15万円 サファイアーは30万円(10インシデントパッケージ) ルビーは75万円(25インシデントパッケージ) ダイヤモンドは150万円(無制限インシデント数)※ PSPには、ソフトウェア本体は含まれておりません。

● 販売

パーベイシブ認定ディストリビュータまたは、リセラー経由での販売及びパーベイシブ株式会社よりの直販売。

● **PSPご購入に関するお問い合わせ先**

パーベイシブサポートセンター（弊社営業日 9:00-18:00）

TEL:03-5405-2265 FAX: 03-5405-2269

E-mail:tyosupport@pervasive.co.jp

<**株式会社 エージーテック**について>

1984年4月設立以来、組み込み用データベースソフトBtrieveを中心に開発者向け製品を輸入、日本語化して販売を行っている。扱っている製品は4つのカテゴリに分けられ、データベース系の主な製品はPervasive.SQL (旧Btrieve)、ビジネスインテリジェンス系ではCrystal Reports、コンポーネント系ではIP*Works!やList & Label、そしてツール・ユーティリティ系ではWinternalsやWinReporterなど。2001年7月にパーベイシブ・ソフトウェア株式会社と経営統合し、社内にパーベイシブ・ソフトウェア・ディビジョンを設置。2002年12月には最新版のPervasive.SQL V8 をリリース。

※ PervasiveおよびBtrieveはPervasive Softwareの登録商標です。

※ Pervasive.SQLおよびPervasive DataExchangeはPervasive Softwareの商標です。

※ Microsoft および Windows は Microsoft Corp. の登録商標です。

※ その他社名、商品名などは一般に各社の商標または登録商標です。