

プログラムサポートサービス 内容一覧

お問い合わせ	お問い合わせ方法	電話、FAX、E-mail、ホームページ (電話、FAXはサポート契約ユーザー様専用フリーダイヤル)
	受付時間	月～金(弊社休業日を除く) 9:00～12:00、13:00～17:00
	登録者数	同部署内は無制限(同部署内なら誰でもお客様登録してお問い合わせが可能)
	対応内容	iCAD SXの操作、環境設定、トラブル、運用相談
アップデート版の提供	修正版	専用ホームページからのダウンロードまたはお客様からのご依頼で提供
	レベルアップ版	お客様からのご依頼で提供
	バージョンアップ版	特別価格にて提供
情報の提供	技術情報「With PRO」提供	1回/月
	サポート契約ユーザー様専門ホームページの閲覧	
	メールマガジンなどによる製品、サービス、セミナーなどのご案内	
ライセンスパスワード再発行		
媒体消失時の再提供		

- 電話によるお問い合わせのご対応方法は、受付でサポートIDの確認とお問い合わせ概要をお伺いし、直接技術者に電話をお繋ぎしてご対応する直接対応となっております。お問い合わせ内容やサポートセンターの電話の混雑状況によっては、受付後一旦お電話を切らせていただき技術者から折り返しお電話するコールバック対応の場合があります。
- ご契約時にはサービスご提供のためにお客様情報を登録していただきます。
この情報に基づき富士通および富士通の関係会社、富士通指定パートナー企業よりサービスをご提供します。
製品、サービス、セミナーのご案内、アンケートのご依頼などをお送りする場合がございます。
資料などの送付にあたって必要な情報を委託先に預託することがあります。
- 以下のお問い合わせにはご回答できません。あらかじめご了承ください。
 - ・ ご契約をいただいていない製品に関するお問い合わせ
 - ・ 本製品で保証している動作環境外のお問い合わせ
 - ・ お客様固有のマクロの作成、業務プログラムの作成およびデバッグ
 - ・ お客様固有の環境に対する仕様変更のご要望
 - ・ 本製品とは直接関係のないハードウェア、あるいは他社製品に関するお問い合わせ
 - ・ 本製品とは直接関係のないOSに関するお問い合わせ
 - ・ 本製品の内部的な仕様に関するお問い合わせ
- お客様先へ出向いてのオンサイトサポートはサポートサービスには含まれません。有償サービスとなります。
- インストール作業などのサービスはサポートサービスには含まれません。有償サービスとなります。
- オプション製品のサポート契約も必ずご契約ください。ベース製品をレベルアップした場合、オプション製品は動作しなくなります。
- ライセンスパスワード再発行はパソコンの故障、パソコンの買い替え時に限ります。また、所定の手続きを行った場合に限ります。
- サポートサービスを解約した場合は一切のサポートサービスが受けられなくなります。

iCAD SX導入時は「富士通製品取引契約書」「使用許諾契約書」の契約条項も必ずご確認ください。

インターネット上で製品情報がご覧になれます <https://www.fujitsu.com/jp/plm-sx/>

FUJITSU

FUJITSU Manufacturing Industry Solution COLMINA 設計製造支援 iCAD SX プログラムサポートサービスのご案内



■ 製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン

0120-933-200 受付時間 9:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター
E-mail:contact-plm@cs.jp.fujitsu.com

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

プログラムサポートの8大メリット

1 安心Q&Aサポート ※1

- 悩む前にお気軽にお問い合わせ
操作方法、環境設定方法などiCAD SXに関する
お問い合わせはなんでも対応可能
- お客様の状況に応じて電話、E-mail、ホームページ、
FAXでお問い合わせ
受付時間：月～金（弊社休業日を除く）
9:00～12:00、13:00～17:00



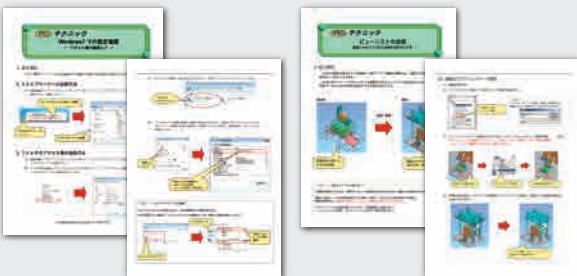
2 レベルアップセミナー開催

- レベルアップによる機能強化・機能追加の内容を講師による
レクチャー形式のセミナーにて、分かりやすく説明
受講したその日から業務で活用可能



3 技術情報の提供

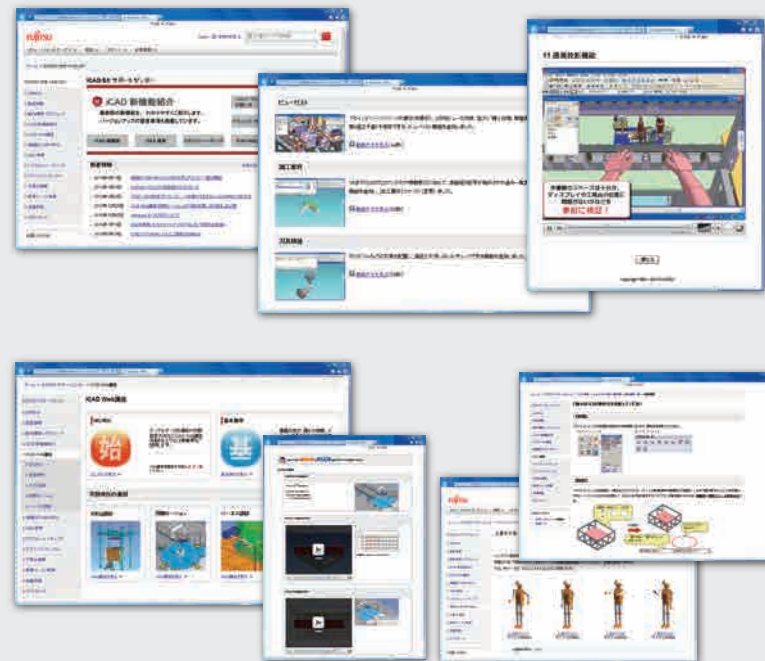
- 技術情報「With PRO」を毎月提供
- 新しい機能の使い方やよくある質問（Q&A）、
ステップアップした使い方をご紹介



4 充実したホームページ ※2

iCAD SXを使いこなして
業務を効率化するためのヒントが満載

- 最新版の新機能をわかりやすくご紹介
- iCAD SXの操作や設定方法などのQ&A事例を
カテゴリーやキーワードから一発検索
- トラブルはエラーメッセージや現象から解決可能
- 業務プロセスに沿ってiCAD SXの操作方法が学べる
[iCAD SX Web講座] が24時間いつでも受講可能
- サンプルデータ、専用各種ツールを配布
iCAD SXをより使いやすく、便利に活用



✓ サービスを受けるにはサポート契約が必要です。導入と同時契約ではなく、
中途契約の場合はサポート費用の他に別途一時費用が発生します。

- ※1 お客様固有のマクロやプログラムの作成、デバッグ、モデリングなどお客様業務の請負は
別途費用が発生します。
- ※2 メンテナンスや災害などによりサービスを停止する場合があります。
- ※3 レベルアップ版の提供はお客様からの依頼があった場合に発送致します。
- ※4 お客様先へ出向いてのオンサイトサポートは別途費用が発生します。
- ※5 ライセンスパスワード再発行はパソコンの故障、パソコンの買い替え時に限ります。
また、所定の手続きを行った場合に限ります。
- ※6 弊社営業の確認が必要な場合があります。

4つの災害対策

5 レベルアップ対応 ※3

- 最新OSにはレベルアップ版で対応
- 日本の製造業のお客様のご意見と
最新の技術を取り込んだレベルアップ版を
無償で提供

最新OSへ移行できない

他ソフトウェア導入に伴い、最新OSへ移行
することがあります。この場合、最新OSに対
応したiCAD SXを入手する必要があります。

6 トラブル対策 ※4

- 専門スタッフが直接対応するので
素早く解決
- トラブル発生時には回避手段の提示を
行い、お客様の業務再開を支援
- 原因を追究し、再発防止策を提示

パソコンの環境変更に伴うトラブル

「OSの更新プログラムが原因で正常動作しな
い」など、トラブルで業務が停止しては困り
ます。調べる猶予もない場合は、専門家の
サポートが必要です。

7 パスワード再発行 ※5

- 所定の手続きが完了すれば直ぐに
ライセンスパスワードを再発行



突然パソコンが故障

落雷や老朽化などでパソコンが突然故障す
ることがあります。この場合、別のパソコン
でiCAD SXを動作させるには、ライセンスパ
スワードの再入手が必要になります。

8 DVD再提供 ※6

- 地震、洪水、火災など災害による
製品DVDの破損、消失時には無償で再提供



災害で製品DVDを紛失

地震、洪水、火災などの災害や、不慮の事故
により製品のDVDを消失した場合、再入手
ができません。