お客様各位

2020 年 7 月 15 日

富士フイルムグローバルグラフィックシステムズ株式会社

富士フイルム GS テクノ株式会社

サポート終了製品及び保守契約終了のお客様へのサポート内容について

拝啓　貴社ますます御隆昌の由、謹んでお慶び申し上げます。

平素は弊社製品につき格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、2020 年 1 月 14 日に Windows7 OS 延長サポート終了に伴い、OS のセキュリティ更新プログラムが受けられなくなり、PRIMOJET SOFT の一部製品において安心してソフトウェアをお使い頂くことが困難な状況となるため、ソフトウェアのサポートを終了させて頂きました。現時点でのサポート対応につきまして、ご案内いたします。

最新バージョンへの更新をご検討賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

【サポート終了機器】

製品名	販売終了時期	サポート終了日
PRIMOJET SOFT-G/XG V5.3	2013 年 7 月	2020 年 1 月 14 日
PRIMOJET SOFT-G/XG V5.4	2016 年 3 月	
PRIMOJET SOFT-S/E/Remote V5.2	2014 年 2 月	
PRIMOJET SOFT-S/E/Remote V5.4	2015 年 12 月	
PRIMOJET SOFT-S/E/Remote V6.0	2017 年 3 月	

【サポート範囲の一覧】

対応内容		種別	保守契約ご締結		保守契約未締結	
			ソフトサポート	サポート契約	Windows7	Windows10
リモート対応	電話サポート	操作関連	○	○	○	○
		障害対応	○	○	×	×
	データ解析		○	○	×	●
	プルーフ診断	色診断(1 回/年)	○	○	×	×
	サポートタウンの閲覧	Web ページ閲覧	○	○	×	×
	リモートサポート		×	○	×	×
オンサイト対応	トラブル復旧		●	○	▲	▲
	WS の OS 復旧	サポート中機器	●	○	▲	▲
		サポート終了機器	―	―	×	×
	品質トラブル		●	○	×	▲
	プロファイル作成	SC-P シリーズ	●	●	●	●
		PX-H シリーズ	●	●	●	●
		サポート終了機器	―	―	×	×

○:無償対応　●:有償対応　▲:翌々営業日有償対応　×:対応不可　―:対象外

●サポート終了バージョン(Windows7 動作機)の対応範囲

サポート	可能/不可	概要
データ解析	不可	バックアップなどのデータをお預かりしての解析は、一切お受けできません。
電話対応	一部可	電話にて簡単な操作説明のみおこないます。
オンサイト対応	一部可(有償)	システムの復元のみ、有償にて出向対応が可能です。 出力品質の不良に対する出向対応はできません。 再インストールによるソフト復元をします。HDD 破損などでの OS 再インストールは、メーカー保守が継続しているワークステーションのみ可能です。ただし、Windows7 環境では環境の復帰、セキュリティを保証できません。 なお保守契約未締結のお客様は、翌々営業日以降の対応となります。
CMS	可能(有償)	PRIMOJET のバージョンを問わず有償にて実施いたします。 EPSON でのプリンターの状態、通過性の点検(別途有償)実施後に CMS 作業とします。 老朽機、使用量の多い機体は出力品質についてサポート出来ない場合があります。またメーカーサポートが終了している機種は対応できません。
保守の契約	不可	

●Windows10 対応バージョン使用＋ソフトサポート契約内のお客様

サポート	可能/不可	概要
データ解析	可能	バックアップなどのデータをお預かりしての解析をおこないます。
電話対応	可能	電話にて操作説明、トラブル時の原因切り分け、不具合の復旧までのアドバイスをおこないます。またワークステーションやプリンターのメーカーへの連絡も対応いたします。
オンサイト対応	可能(有償)	システムの動作不具合による復旧、出力品質の不良などの対応にて出向が必要な場合、有償にて対応します。HDD 破損などでの OS 再インストールもおこないます。
CMS	可能(有償)	有償にて実施いたします。 EPSON でのプリンターの状態、通過性の点検(別途有償)実施後に CMS 作業とします。 老朽機、使用量の多い機体は出力品質についてサポート出来ない場合があります。メーカーサポートが終了している機種は対応できません。

●Windows10 対応バージョン使用＋PRIMOJET サポート契約内のお客様

サポート	可能/不可	概要
データ解析	可能	バックアップなどのデータをお預かりしての解析をおこないます。
電話対応	可能	電話にて操作説明、トラブル時の原因切り分け、不具合の復旧までのアドバイスをおこないます。またワークステーションやプリンターの、メーカーへの連絡も対応いたします。
オンサイト対応	可能	システムの動作不具合による復旧、出力品質の不良などの対応にて出向が必要な場合、無償にて対応します。HDD 破損などでの OS 再インストールもおこないます。
CMS	可能(有償)	有償にて実施します。 EPSON でのプリンターの状態、通過性の点検(別途有償)実施後に CMS 作業とします。 老朽機、使用量の多い機体は出力品質についてサポート出来ない場合があります。メーカーサポートが終了している機種は対応できません。

●Windows10 対応バージョン使用＋保守契約未締結のお客様

サポート	可能/不可	概要
データ解析	可能(有償)	バックアップなどのデータをお預かりしての解析を、有償にて対応いたします。 検証作業請負書でのお申込みが必要です。
電話対応	一部可	電話にて簡単な操作説明をおこないます。 トラブル時は、有償でのオンサイト対応といたします。
オンサイト対応	可能(有償)	システムの動作不具合による復旧、出力品質の不良などの対応にて出向が必要な場合、有償にて対応します。HDD 破損などでの OS 再インストールもおこないます。 なお保守契約未締結のお客様は、翌々営業日以降の対応となります。
CMS	可能(有償)	有償にて実施します。 EPSON でのプリンターの状態、通過性の点検（別途有償）実施後に CMS 作業とします。 老朽機、使用量の多い機体は出力品質についてサポート出来ない場合があります。メーカーサポートが終了している機種は対応できません。

以上